

María Jesús Álava Reyes

A ARTE DE ARRUINAR A SUA PRÓPRIA VIDA

Este livro foi digitalizado por Sandra Leonor Ferreira em Fevereiro de 2007 para uso exclusivo de deficientes visuais.

Badana da capa:

Com um trabalho reconhecido em Espanha e na América Latina, **Maria Jesús Álava Reyes** é licenciada em Psicologia pela Universidade Complutense de Madrid e mestre em Direcção de Recursos Humanos. Desde 1978 que trabalha no âmbito da psicologia clínica, educativa e do trabalho.

María Jesús Álava Reyes conta com mais de vinte publicações sobre temas relacionados com a psicologia. Da sua vasta obra destacamos os livros *El No también ayuda a crecer* e *La inutilidad del sufrimiento*, publicados com grande êxito por La Esfera de los Libros, Madrid.

Contracapa:

Muitas vezes culpamos os outros, as circunstâncias, as adversidades, a vida pela nossa infelicidade. Porque não conseguimos comunicar as nossas emoções, porque deixamos que os outros controlem a nossa vida, porque nos deixamos levar em situações difíceis...No entanto, somos nós próprios os responsáveis pela nossa felicidade. Sabendo isto temos consciência que está nas nossas mãos invertermos o jogo. Isto é tomarmos as rédeas da nossa vida. Basta aprendermos a dominar o segredo das emoções e das relações humanas. Aprendermos a criar empatia com o outro e a ganhar a sua confiança.

Neste livro, esta psicóloga com mais de 25 anos de experiência clínica ensina-nos as regras de ouro de uma boa comunicação, regras tão simples como aprender a ficar calado quando o outro precisa de falar ou aprender a dizer não.

Porque a felicidade aprende-se.



María Jesús Aláva Reyes

A ARTE DE ARRUINAR A SUA PRÓPRIA VIDA

DAS TENSÕES INÚTEIS ÀS RELAÇÕES INTELIGENTES

Tradução de Ana Filipa Matias Veloso

A esfera e dos livros

A Esfera dos Livros Rua Garrett, n.º 19 - 2.º A
1200-203 Lisboa - Portugal
Tel. 213 404 060 Fax 213 404 069
www.esferadoslivros.pt

Distribuição:
Sodilivros, SA
Praceta Quintinha, lote CC4 - 2.º Piso R/c e C/v
2620-161 Póvoa de Santo Adrião
Te!. 213 815 600 Fax 213 876281
geral@sodilivros.pt

Reservados todos os direitos de acordo com a legislação em vigor

Título da edição original: *Emociones que hieren*
© María Jesús Álava Reyes, 2003
© A Esfera dos Livros, 2007

1.ª edição: Janeiro de 2007

Capa: Compañía
Fotos da capa: © Getty Images/Image Qne
Revisão: Eda Lyra
Paginação: Júlio de Carvalho
Impressão e acabamento: Gráfica Manuel Barbosa & Filhos

Depósito legal n.º 251545/06
ISBN: 978-989-626-048-4

ÍNDICE

Agradecimentos, 12

Introdução à edição portuguesa, 13

Introdução, 15

Capítulo 1. O que precisamos de aprender, 19

Aprofundar o autoconhecimento para descobrir como somos realmente, 20

Aprender a dominar a comunicação e as relações pessoais, 22

Vencer a apatia, a tristeza, o medo, a insegurança, a baixa auto-estima, o cansaço, a falta de esperança, 24

Ser donos da nossa vida, 26

Capítulo 2. Estratégias para nos salvarmos em situações difíceis. Quando nos sentimos em baixo, 27

Estratégias para nos salvarmos em situações difíceis: maus salários, 29

O caso de Hugo e Margarida, 29

Que fazer, quando nos continua a faltar tempo, 35

Como actuar quando passamos a vida a lutar e, de repente, reparamos que o nosso filho adolescente parece irrecuperável, 42

O caso de Ana, 42

Quando nos sentimos muito inseguros, sem força e com a auto-estima em baixo, 49

o caso de Alexandra, 50

Quando nos encontramos com pessoas jovens cansadas, sem força e desiludidas perante o presente que vivem e o futuro que adivinham, 56

O caso de Beatriz, 57

Quando as mulheres independentes se sentem sós ao longo dos anos, 65

O caso de Leonor, 68

Capítulo 3. Aprendermos a relacionar-nos e a comunicar melhor. É difícil comunicar bem?, 77

O caso de Fernando, 83

COMO DAR-NOS BEM, 100

Dificuldades em obter uma boa comunicação, 100

Como podemos resolver essas dificuldades, 102

O caso de Nuno, 103

A COMUNICAÇÃO NÃO VERBAL É DETERMINANTE: SABEMOS

O QUE DIZEM OS NOSSOS GESTOS, EXPRESSÕES, OLHARES...?, 107

Dominar a proximidade e a distância física, 107

O caso de Ricardo, 109

Sentir-nos confortáveis com o contacto físico, 112

O caso de Vanda, 114

O caso de Danie, 117

Ter a postura corporal adequada a cada situação, 120

O caso de Vicente, 122

Controlar as expressões e os gestos, 123

O caso de Júlia, 124

Ser consciente da importância da expressão facial, 128

Falar com o olhar, 132

O caso de Madalena, 134

Converter em arte o uso do silêncio, 140

O caso de Sónia, 142

Atingir a fluência e a velocidade adequadas na nossa linguagem, 150

O caso de António, 153

Escutar activamente, 158

O caso de Pedro , 160

Como criar um clima descontraído e conceder a nossa confiança só a quem é digno dela, 165

O caso de André, 169

Praticar a empatia: sermos compreensivos e colocarmo-nos no lugar do outro, sem nos sentirmos mal, 178

O caso de Luís (quando as expectativas relativamente aos filhos não se cumprem) , 181

SER ASSERTIVOS, 229

Aprender a dizer o que queremos com uma tal habilidade que o outro, normalmente, não se sinta incomodado, 197

Segredos, técnicas e recursos que nos ajudarão a consegui-lo, 200

Exemplo prático: quando temos de gerir assuntos ou temos de dizer NÃO, 202

Tecer críticas de maneira adequada, 209

Exemplo prático: quando alguém não cumpre com os seus Compromissos,

Desactivar as críticas manipuladoras, 213

O caso de Matilde, 215

Agir quando as críticas podem ser construtivas, 221

Exemplo prático: quando alguém nos diz que não gosta de alguma Coisa, 223

PREMISSAS PARA NÃO COMETER ERROS NA COMUNICAÇÃO... 224

ELIMINAR AS BARREIRAS NA COMUNICAÇÃO, 226

Capítulo 4. Aprender a dizer NÃO, 231

Temos direito a dizer NÃO, 231

A arte de dizer NÃO, 233
O caso de Maria José, 236

Capítulo 5. Erros a evitar, 245

Não ouvir, não observar, 245
Forçar, encurralar, fazer com que o outro se sinta incomodado, 246
Mostrar impaciência, apressar, transmitir tensão, 248
Exigir em vez de animar ou reforçar, 248
Pretender argumentar no meio de uma discussão, ou tentar impor em vez de sugerir, 251
Fazer com que os nossos gestos desmintam as nossas palavras.
Sorrisos forçados, 255
Criticar em vez de comunicar. Fazer juízos de valor ou juízos de Intenção, 257
Pretender ter sempre razão, 258
Educar no ressentimento, 260
Esperar que sejam sempre «os outros» a pedir desculpa e a dar o primeiro passo, 262
Converter o trabalho na nossa única bandeira e relegar para segundo plano a nossa vida pessoal, familiar, social, 262
Conceber a reforma ou a pré-reforma como o começo da inactividade, 264

Capítulo 6. Regras de ouro, 267

Criar um clima de confiança. Conseguir que os outros se sintam Confortáveis, 267
Transmitir sentimentos, escutar emoções e descobrir pensamentos, 268 Conseguir que os outros se sintam ouvidos, 270
Esforçar-nos também com os de casa, 270
Tentar dizer quase sempre as coisas boas que pensamos ou sentimos, 272
Conversar, mimar e cuidar sempre dos nossos amigos, 274
Ser generosos nas nossas relações, 275
Não responder a todas as perguntas que nos façam, 275
Saber que todos nos podem ensinar algo, 277
Calar-se quando o outro precisa de falar, 279
Escolher o lugar apropriado, o momento adequado e a mensagem idónea, 279
Transmitir esperança e entusiasmo, 280

Capítulo 7. Reflexões finais, 283

Se perdermos a esperança, o que nos resta?, 283
No rumo da vida, aprender os segredos das emoções e das relações humanas é aprender a ser feliz, 286

Bibliografia, 289

A Carlos Negreira Souto e Carlos Pérez Pais: obrigada pelo vosso apoio nos momentos «sem luz», pelos vossos ensinamentos, pela vossa proximidade, pelo vosso imenso carinho.

Agradecimentos

OBRIGADA:

A todas as pessoas que me permitiram aprender com as suas experiências.

A todos os que integram a minha equipa que esbanjam entusiasmo, profissionalismo e carinho.

À minha querida família.

Aos meus queridos amigos.

INTRODUÇÃO A EDIÇÃO PORTUGUESA

A Arte de Arruinar a Sua Própria Vida

Por incrível que pareça, não nos ensinaram a viver, nem tão pouco nos ensinaram a querer, a partilhar, a desfrutar, a pensar, a saber enfrentar os acontecimentos difíceis, os momentos de tensão, as situações de crise... a superar as críticas e as armadilhas das pessoas manipuladoras ou agressivas. No entanto, o pior de tudo é que, por esta altura das nossas vidas, independentemente da idade que tenhamos, ainda não aprendemos a ser felizes. Pelo contrário, tornámo-nos especialistas na Arte de arruinar a nossa própria vida. Quase sempre de forma constante, criamos tensões inúteis e favorecemos desencontros permanentes.

Este livro ensina-nos a passar do desastre da relação à arte de comunicação, do desencontro atroz ao encontro perfeito, da Arte de arruinar a nossa própria vida à Arte de Saber Viver.

INTRODUÇÃO

Há vinte e seis anos que acabei o curso de Psicologia e, desde então, não parei de trabalhar naquela que para mim é a profissão mais apaixonante: o conhecimento das pessoas, o que determina as nossas emoções, as causas das nossas condutas, o porquê dos nossos sentimentos, as razões que nos movem, os impulsos que nos transcendem, os obstáculos que cremos intransponíveis, os detonantes das nossas inseguranças, as origens dos nossos medos, os factores que nos ajudam ou bloqueiam na procura da felicidade... em suma, o que faz com que nos sintamos bem ou mal, alegres ou tristes, satisfeitos ou insatisfeitos, seguros ou inseguros, felizes ou desgraçados.

Ao longo de todos estes anos tive a sorte de conhecer, aprofundar e aprender com os milhares de pessoas que me abriram os seus corações, fazendo-me assim participar dos segredos, emoções e experiências mais profundas que viveram ou desejaram viver.

Às vezes penso: «Que oportunidade a minha! Quantas ocasiões para aprender!», e sinto-me privilegiada, mas imediatamente sinto uma enorme rebeldia perante os milhões de pessoas que sem dúvida continuam a sentir-se mal, que pagam injustamente por ninguém os ter ensinado a viver, a superar as emoções que doem, os medos, as inseguranças, as insatisfações mais profundas...

15

Que paradoxo! Já referimos noutro livro* que, aparentemente, nunca se dedicou tanto tempo à formação das pessoas. Em muitos casos, o trabalho só chega passados os vinte e tal anos, quando se supõe que já aprendemos o essencial. Mas em todo esse período, quanto tempo dedicámos a aprender os segredos do bem-estar? Os mecanismos que nos farão superar as dificuldades? Os ensinamentos que serão mais úteis no nosso relacionamento com os que nos rodeiam, com as pessoas que vamos encontrar na nossa vida? Alguma mente sábia se preocupou em deixar espaço no preenchido currículo escolar para dedicar ao mais genuíno do ser humano: aprender a ser feliz?

Essa «lacuna» é imperdoável e em muitas ocasiões pode condicionar a vida de inúmeras pessoas.

Há pouco mais de um ano, defini um objectivo muito ambicioso: determinar, com a máxima precisão, quais seriam os ensinamentos-chave que nos permitiriam enfrentar com garantia de êxito esse difícil dia-a-dia em que se converteu a vida de hoje.

Foram muitas horas de trabalho mas valeu a pena! O resultado final é contundente:

O factor determinante para que uma pessoa possa ser feliz é dominar os segredos das relações humanas. Ou seja, saber como comunicar, como se relacionar em qualquer momento e situação, esteja com quem estiver e por muito difíceis que sejam as circunstâncias que a acompanhem.

Se pensarmos detidamente, as pessoas que mais admiramos, quase com toda a certeza, possuem vários factores em comum: facilidade para se relacionarem, para transmitirem proximidade; atitude compreensiva, empática; segurança na superação de dificuldades, no encarar a vida de forma positiva; domínio das situações difíceis; generosidade nos momentos delicados; alegria e sentido de humor.

* María Jesús Alava Reyes, *A Inutilidade do Sofrimento*, A Esfera dos Livros, Lisboa 2006.

Podemos pensar que são «dons» que se têm ou não se têm, qualidades com que alguns nascem. Em grande medida, temos razão, há pessoas que são assim desde pequenas mas, felizmente, a psicologia pode ajudar-nos, pode desenvolver em nós qualidades que não tínhamos, aspectos que estavam pouco aproveitados ou aptidões que pareciam bloqueadas.

A psicologia, tal como consegue infundir segurança e auto-estima em muitas pessoas, pode treinar-nos nos mecanismos básicos que nos permitirão governar a nossa vida. Os empresários sabem-no e, por isso, frequentemente leccionamos cursos de formação nos quais ensinamos a desenvolver aptidões para uma melhor comunicação, para trabalhar em equipa, para ser líder, para fomentar a inteligência emocional..

No entanto, este livro dirige-se às pessoas que sentem que ainda há emoções que doem, situações que as ultrapassam, relações que as abafam... Pessoas que lutam mas que carecem das ferramentas que todos deveríamos conhecer.

Perante essas circunstâncias, dispomos de duas opções: estar sempre atrás dos acontecimentos, respondendo como podemos aos diferentes factos e situações que nos ocorrem constantemente ou aprender a estar «à frente» e dirigir a nossa vida. Essa é a grande diferença: agir ou ser um mero espectador, que contempla com assombro e às vezes com medo, as cenas que constituem esse grande filme que é a sua própria existência.

Podemos dirigir a nossa própria vida? Podemos controlar as emoções que nos magoam? SIM, podemos e devemos fazê-lo, mas antes teremo. de aprender a difícil mas maravilhosa arte de viver.

Neste livro vamos tratar de expor o que nunca nos ensinaram: os segredos, as ferramentas que nos permitirão controlar-nos nos momentos difíceis, comunicar na incomunicação, raciocinar dentro do irracional, superar as dificuldades, levantar-nos na dor, sorrir quando parece não haver respostas e olhar com olhos límpidos, olhos transparentes, cheios de luz carregados de convicção, de desejo, repletos de esperança e de segurança em nós próprios.

Os exemplos que seleccionámos tentarão demonstrar-nos, de maneira muito prática, como podemos sair dessas situações que, às vezes, parecem asfixiar-nos.

Ao contrário de publicações anteriores, alguns casos estão expostos de forma muito minuciosa. Com isso queremos atender as sugestões de muitos leitores que nos pediram que pormenorizássemos o trabalho realizado em algumas intervenções, para que possam ver com mais clareza os mecanismos, os pontos de inflexão... o que têm de fazer «em concreto» para que essas modificações que perseguem se produzam. Em suma, para que a fé, a alegria e a esperança estejam de novo presentes nas suas vidas.

Como é lógico, alguns dados dos protagonistas sofreram alterações para que não possam ser identificados.

O objectivo deste livro é tentar transpor parte dessa experiência que aprendi pela minha profissão.

Estou certa de que assim que começemos a remover alguns obstáculos, os resultados serão assombrosos.

Vamos mergulhar nos segredos que convertem a vida numa arte: a arte da comunicação, das relações humanas; em definitivo, a arte da vida.

O QUE PRECISAMOS DE APRENDER

Embora às vezes nos angustiemos, a realidade é que ainda estamos a tempo de nos conhecermos melhor, de nos relacionarmos melhor, de nos organizarmos melhor... mas, sobretudo, estamos a tempo de ser donos dos nossos sentimentos, das nossas emoções, do que fazemos, do que decidimos não fazer, ou seja, ainda estamos a tempo de desenvolver as ferramentas que nos permitirão ser nós próprios e governar a nossa vida.

Sei que pode parecer uma espécie de anúncio publicitário, algo como: «Não se preocupe, não importa o quanto é infeliz, siga o nosso método e garantimos-lhe que os seus problemas desaparecerão.» Lamento a comparação, mas entendo-a porque estamos imersos num sistema de vida onde tudo parece passível de ser comprado, inclusive a própria felicidade.

Mas... até quando estamos a tempo? Existe um momento ou uma idade limite? Quando será considerado demasiado tarde? A resposta é sempre e nunca. Estamos sempre a tempo e nunca é tarde para começarmos a ser donos da nossa vida.

Indubitavelmente vale a pena começar a caminhar nesta direcção, mas já que deixámos passar alguns anos até deitar «mãos à obra», vamos tentar ordenar o que precisamos de aprender.

19

Uma vez que decidimos aprender realmente a viver, por onde começaríamos? Talvez algumas pessoas hesitem na hora de determinar quais as prioridades da nossa aprendizagem, mas se as analisarmos de forma objectiva, a resposta é bastante evidente: *temos de começar por nos conhecer bem a nós próprios*, o que, por outro lado, não é tão complicado como pode parecer à primeira vista. Não faz falta uma vida inteira para nos conhecermos, o que necessitamos é de um método que nos ajude, de modo a não dispersarmos os nossos esforços.

Seguidamente, é importante, uma vez que já nos conhecemos, que *aprendamos a relacionar-nos melhor*, e isto, sim, pode afigurar-se mais complexo, mas trabalhá-lo-emos a fundo nos próximos capítulos.

Ser-nos-á de grande utilidade aprender a controlar-nos, a conservar a calma nos momentos de tensão, quando a ansiedade parece estalar, ou o stresse, a raiva, a tristeza, a apatia, o desespero, a fim de comunicarmos melhor e sentirmo-nos bem connosco.

Por fim, tudo o que referi anteriormente ficaria incompleto se não puséssemos as nossas aptidões ao nosso serviço, ou seja, se não as utilizássemos para tentar atingir as nossas metas e alcançar a esperança e os projectos que nos motivam.

Começaremos pelo princípio: o autoconhecimento é importante?

Aprofundar o auto conhecimento para descobrir como somos realmente

Há uns meses, alguém me disse que não tinha muito interesse em conhecer-se porque tinha a certeza de que, quanto mais se conhecesse, menos iria gostar. Certamente muitas pessoas podem pensar algo parecido; *têm medo de se conhecer* em profundidade porque acreditam que virão à tona as suas misérias e limitações, as suas próprias contradições.

A verdade é que quando nos conhecemos, fazendo-o através de uma análise rigorosa, apercebemo-nos de que, ao contrário do

20

que pensamos, somos pouco contraditórios; quase todas as nossas condutas têm explicações muito lógicas, ainda que à primeira vista não as encontremos.

Todos tivemos as nossas próprias experiências e vivências e, sem termos muita consciência disso, fomos aprendendo a responder de forma muito programada às diferentes situações da nossa vida. Isso explica porque somos mais previsíveis do que na realidade pensamos; de facto, em muitas ocasiões, as pessoas mais próximas sabem de antemão como vamos reagir em cada momento.

O paradoxo é que, quase sem darmos conta, *aqueles que nos rodeiam podem chegar a conhecer-nos melhor do que nós próprios*. Esta situação, em princípio simplesmente chocante, pode ser bastante perigosa. Na maior parte dos casos estamos a colocar nas mãos dos outros determinada informação sobre nós e, dessa forma, expomo-nos ao que algumas pessoas podem fazer desses conhecimentos. Os amigos certamente utilizá-los-ão para nos ajudarem, mas os que não tiverem uma relação de amizade connosco podem descobrir pontos fracos que, bem usados, permitir-lhes-ão manipular-nos.

Somente quando aprendemos a conhecer-nos temos a possibilidade de começar a mudar o que não nos agrada.

Conhecer-se para mudar?

- Não, conhecer-se para ser mais livre e decidir então o que há a modificar.
- Conhecer-se para aprofundar a sua vida, para aumentar o controlo sobre as emoções, as reacções, inclusive os sentimentos.
- Conhecer-se para identificar-se mais, para conseguir ser a pessoa que realmente ambiciona.
- Conhecer-se, em suma, para viver a própria singularidade, para sentir a autonomia e alcançar a liberdade.

21

Não obstante, se persistimos em ordenar o que precisamos de aprender, certamente acharemos conveniente aprender a relacionar-nos, a comunicar de verdade.

Aprender a dominar a comunicação e as relações pessoais

Se não aprendermos a comunicar bem, é impossível que sejamos minimamente felizes.

É paradoxal já que nascemos a saber comunicar e, à medida que vamos crescendo, cada vez nos tornamos mais desajeitados na comunicação.

Referimos já que comunicar não é falar; às vezes a linguagem só consegue mesmo confundir, mais do que esclarecer ou transmitir.

Comunicamos com todo o corpo, mas parece que só estamos atentos ao que dizemos com palavras. Sem pretendê-lo, como empobrecemos a comunicação!

Muitas pessoas mal se atrevem a olhar de frente ou fazem-no de forma impertinente; não tocam nos outros ou tocam-nos de mais; gritam em vez de conversar; utilizam um tom monocórdico e aborrecido, sem enfatizar, ressaltar ou motivar... No final, não conseguem comunicar, mas frequentemente confundem a sua incapacidade de transmitir com a insatisfação que as respostas dos outros lhes produzem; não têm consciência de que se eles não comunicaram, dificilmente os outros podem responder ao que não entenderam.

Famílias inteiras são exemplos permanentes de comunicações incorrectas, casais que se amam, pessoas que se agradam, amigos que tentam ajudar-se. Todos sentem as dificuldades de comunicação, a impotência perante essas barreiras que se erguem e acabam por separar e distanciar o que devia estar unido.

Quantas vezes assistimos à nossa volta a discussões absurdas? Pessoas antagonizadas sem perceberem que querem dizer o mesmo, incapazes de se ouvirem e entenderem. Quando somos observadores, é mais simples detectar os erros cometidos pelos que nos

22

rodeiam, mas que incapacidade mostramos quando somos nós a agir, quando somos nós os actores!

Por muito claras que tenhamos as ideias, por muito maduras que sejam as nossas decisões, por muita objectividade que alcancem os nossos argumentos, se não somos capazes de transmitir o que pensamos, o que sentimos, o que elaboramos, então não comunicamos.

De nada nos servirão os processos prévios se fracassarmos na recta final.

Podemos amar imensamente uma pessoa mas se não somos capazes de lho transmitir de forma clara e inequívoca, se não sabemos ouvir, observar e analisar objectivamente o que a outra pessoa nos quer comunicar, a relação fracassará, apesar de os sentimentos serem positivos, apesar da nossa firme determinação em seguir em frente aconteça o que acontecer, apesar de tudo isso não o conseguiremos! Da mesma forma, não nos sentiremos bem no trabalho ou na escola, ainda que os colegas nos valorizem e respeitem; se não soubermos interpretar as suas mensagens e transmitir adequadamente as nossas, fracassaremos de novo e confundir-nos-emos com argumentos absurdos e problemas que vêm da nossa cabeça, não do nosso coração.

Qualquer relação importante na nossa vida poderá desmoronar-se se previamente não tivermos avançado nessa maravilhosa e difícil arte que é comunicar bem.

É conveniente que aprendamos a comunicar, a relacionar-nos? Não é conveniente, é imprescindível e cometeríamos um erro imperdoável se não fôssemos capazes de atribuir ao assunto a importância que detém.

Muitas pessoas concordarão com esta premissa, mas sentirão que não conseguem uma boa comunicação porque não atingem um requisito prévio: não se sabem controlar em determinadas circunstâncias.

23

Vencer a apatia, a tristeza, o medo, a insegurança, a baixa auto-estima, o cansaço, a falta de esperança...

Certamente, *sermos capazes de autocontrolar-nos é o que marca a diferença entre o ser humano e as restantes espécies.*

Nascemos descontrolados e devemos aprender a controlar-nos ao longo da vida? A verdade é que, muitas vezes, parece que o processo se desenvolveu de forma inversa.

Centremo-nos de novo nas primeiras idades. Imaginemos uma aula de crianças de três anos. Facilmente observaremos como cumprem as indicações da professora. Apesar da tenra idade, a maior parte delas é capaz de ouvir e obedecer quando a professora lhes explica algo ou lhes conta uma história. Têm três anos e, no entanto, seguem uma série de regras, padrões e normas de forma bastante razoável. Se pisam o risco, não demoram a voltar a respeitar esses limites definidos. Cada vez as lutas são menos frequentes entre elas, tentam argumentar o que pensam e, ainda que lhes custe, vão aprendendo a respeitar a vez dos outros. Além disso, são umas observadoras excelentes que, com frequência, dizem à professora tudo o que está a acontecer na sala de aula e inclusive, frequentemente para vergonha dos pais, tudo o que se passa em suas casas.

Parece razoável pensar que as crianças com três anos vão aprender a controlar-se cada vez melhor; essa aprendizagem continua aos quatro, cinco, seis... sempre em ordem ascendente, cada vez custa menos mas... o que começa a ocorrer quando chega a pré-adolescência, a adolescência, os primeiros anos da juventude, inclusive etapas posteriores? De novo aqui à curva parece inverter-se e, de forma dramática, começamos a desaprender.

O adolescente controla-se pior aos catorze anos do que quando tinha oito. Muitas pessoas com vinte, trinta, quarenta, cinquenta anos parecem ser escravas das suas próprias pulsões, dos seus impulsos, das emoções descontroladas e dos pensamentos cheios de subjectividade.

24

Quantas vezes ouvimos «É uma pessoa estupenda mas tem um feitio tremendo, ou uns "repentes" que a perdem!» E quantas vezes sem ouvir o estamos a pensar de muitos dos que nos rodeiam, inclusive de nós próprios.

A diferença entre uma pessoa que triunfa na vida e uma que fracassa não reside tanto no seu potencial intelectual, mas na capacidade para controlar as próprias emoções e as das pessoas que as rodeiam.

Quando observamos pessoas envelhecer prematuramente, à margem de possíveis doenças

físicas, em muitos casos o seu desgaste deve-se à falta de autocontrolo. São pessoas que vivem permanentemente em tensão, que sofrem de ansiedade por qualquer coisa, que se preocupam com tudo, que só parecem estar atentas ao negativo...

De novo aqui temos inúmeros exemplos de famílias desfeitas, de casais desavindos, de amizades acabadas... pela falta de controlo de algum ou alguns dos seus elementos. Muitas pessoas prenderam-se a uma existência que não queriam, por não possuírem ou não terem possuído o autocontrolo suficiente em momentos-chave das suas vidas. Não é necessário recorrer a exemplos dramáticos de agressividade e mau trato, isso já é patológico; estou a referir-me a essa falta de controlo que nos pode amargar a existência. Há situações extremas, sem dúvida, mas mesmo nessas circunstâncias as reacções são muito diferentes e as pessoas viverão melhor ou pior em função do controlo que sejam capazes de exercer sobre as suas emoções.

É útil saber controlar-se? De novo a resposta é: torna-se imprescindível se queremos ser donos das nossas vidas!

Ensinar-nos a controlar-nos? Com certeza que não. Em qualquer caso, ensinaram-nos a calar-nos ou aguentar, mas ainda estamos a tempo. Pouco a pouco iremos aprofundando os recursos, os mecanismos e as aptidões que nos permitirão alcançar o nível de controlo emocional que todos desejamos.

25

Chegados a este ponto, a próxima pergunta seria: podemos ser donos da nossa vida?

Ser donos da nossa vida

Sem entrar em questões de ordem religiosa, a maior parte das pessoas sabe que pode e tem direito, quase obrigação, de ser dona da própria vida.

O que significa governar a nossa vida? Precisaríamos de livros inteiros para responder a essa pergunta mas, de forma muito resumida, governar a nossa vida significa deixar de gastar energias reagindo sempre perante o que nos acontece, indo atrás dos acontecimentos, em vez de nos anteciparmos e caminharmos directamente para os nossos objectivos e metas.

Governar a nossa vida é ser consciente das questões e problemas que podemos controlar directamente e daqueles sobre os quais podemos influir indirectamente. Governar a nossa vida é convencer-nos de que somos os donos das nossas emoções; que podemos utilizar sempre a imaginação e criatividade que possuímos; que podemos vencer os temores; que podemos aprender a viver pela positiva... Em suma, que podemos deixar de ser pessoas encurraladas para nos convertermos em pessoas que dirigem as próprias vidas.

Como consegui-lo? Utilizando todos os recursos que nos fornece a inteligência emocional; desenvolvendo a capacidade de autoconhecimento, de conhecer os outros; de hetero e autoavaliação; de controlar as nossas emoções, preocupações; de empregar a comunicação como forma de proximidade e controlo sobre os acontecimentos...; em definitivo; Passando de reactivos a proactivos,

concentrando mais as nossas energias no modo como agimos do que gastando-as todas no modo como reagimos.

CAPÍTULO 2 ESTRATÉGIAS PARA NOS SALVARMOS EM SITUAÇÕES DIFÍCEIS. QUANDO NOS SENTIMOS EM BAIXO

«Se soubesse o que sei hoje, teria agido de forma muito diferente!» Com certeza que já ouvimos esta frase inúmeras vezes. Normalmente as pessoas recorrem a ela quando acabam de aprender algo importante ou quando se sentem desenganadas porque acreditam que já é tarde.

No fundo, existe uma concepção errada «do tempo». Tarde é quando já não se pode fazer nada, quando algo está irremediavelmente perdido; no entanto, quando a proferimos na primeira pessoa ainda estamos vivos, esse momento é o presente e lembremo-nos de que o presente é tudo o que possuímos.

Nunca é tarde se aprendemos algo.

Talvez tenhamos sido abandonados por uma pessoa querida, ou um grande amigo se tenha zangado connosco, ou nos tenhamos apercebido de que fomos enganados... mas em qualquer destes casos, aprendemos! E quando se aprende de verdade, produz-se um crescimento interior, às vezes doloroso, mas que constitui sempre um progresso. Temos o resto da vida para pôr em prática o que acabámos de aprender e isso é uma enorme conquista.

27

Oxalá nos surpreendamos muitas vezes dizendo: «Como foi possível não me ter apercebido antes?» Isto significa que acabamos de aprender ou descobrir algo novo. Então, só nos resta saber pô-lo em prática; isso não dependerá da sorte, nem das circunstâncias, dependerá de nós.

Aprendamos a substituir essas velhas frases pessimistas e pouco conformes com a realidade por outras mais positivas e realistas. Podemos substituir o «Se soubesse o que sei hoje!» por «Que bom! Acabo de aprender algo novo! Sem dúvida que me será de grande utilidade de agora em diante!» Bem sei que soa «muito americano», mas a nossa mente deixa de ser um labirinto quando lhe apontamos o caminho de forma clara e precisa. Talvez não tenhamos sido ensinados a dizer ao nosso cérebro como funcionar, mas todos concordaremos em que já vai sendo hora de o fazer; uma forma de consegui-lo é analisando e objectivando não somente o que fazemos mas, sobretudo, o que pensamos.

Curiosamente, muitas das coisas que pensamos não são nossas. Sem nos darmos conta, repetimos palavras ou frases que ouvimos e acrescentamo-las ao nosso vocabulário de forma espontânea. Atenção! Essas frases não se destacam precisamente pelo lado positivo, mas, pelo contrário, mostram um estado de pessimismo e falta de objectividade que, com frequência, nos levam a um aparente beco sem saída.

Em suma, sempre que aprendemos, avançamos e avançamos de cada vez que nos apercebemos de algo novo. Dessa forma aprenderemos a não tropeçar duas vezes na mesma pedra e a desfrutar mais das nossas experiências.

Neste capítulo veremos alguns exemplos que nos ajudarão nos nossos objectivos. Constituem claros expoentes de situações que cada vez se repetem com mais frequência. Sem dúvida que os nossos leitores se sentirão identificados com algumas das suas situações. São exemplos nos quais há

denominadores comuns:

28

1. São pessoas que se sentiam muito mal, que se encontravam numa espécie de beco sem saída.
2. Na totalidade dos casos verificam-se problemas de comunicação e de relação.

No próximo capítulo, veremos com pormenor «os segredos que nos ajudarão a relacionar-nos e comunicar melhor». Esse será o momento de aprofundar as diferentes técnicas e aptidões que nos permitirão alcançar essa maravilhosa arte da comunicação.

Será agora muito útil ver essas carências, dentro da panorâmica geral que os vários casos nos abrem.

Tentarei, na medida do possível, ir explicando pormenorizadamente as estratégias fundamentais que nos ajudarão a ver como estas pessoas puderam superar as situações tão difíceis que viviam.

Um conselho: uma vez lido todo o livro, será muito interessante voltar a reler estes casos. Essa segunda leitura mostrar-nos-á os nossos progressos. Quase sem dar por isso, veremos, então, com que clareza entendemos todos os passos que seguimos.

Seria interessante que, a partir de agora, *lêssemos devagar*. Desta forma, começaremos a ser conscientes dos pequenos pormenores que explicam os grandes enigmas que existem sempre no processo da comunicação e das relações interpessoais.

Começaremos pelo caso de Hugo e Margarida.

Estratégias para nos salvarmos em situações difíceis: maus salários

O caso de Hugo e Margarida

Hugo e Margarida eram um casal jovem. Matavam-se a trabalhar, mas não conseguiam salários dignos que os ajudassem a viver desafogadamente, e lhes permitissem prescindir da ajuda dos seus pais para chegar ao final do mês.

A situação era tão desesperante que, ao cabo de três anos de vida comum nestas condições, começaram a sentir-se muito atormentados e, como costuma ocorrer nestes casos, a sua relação deteriorava-se

29

na mesma medida em que desapareciam as suas esperanças de alcançar um maior desafogo económico.

Por outro lado, ambos desejavam ter filhos, especialmente Margarida, mas dadas as circunstâncias não se atreviam a dar este passo, pelo que a insatisfação aumentava a cada dia.

Quando vieram à consulta, os dois lutavam para salvar a sua relação já que, apesar de tudo, continuava a existir um grande carinho entre ambos, mas duvidavam que pudessem superar a crise

que estavam a viver.

Hugo estava particularmente desanimado, pois sentia que era ele quem mais tinha falhado. Ao fim de cinco anos na mesma empresa, não tinha conseguido ascender de categoria, nem de remuneração. Cada dia que passava estava com um humor pior e sentia-se mal com o mundo, mas não se tinha apercebido de que, sem o pretender, estava a descarregar em Margarida a sua insatisfação. Levava meses mostrando-se muito distante e autoritário com ela. Parecia que estava à espera da mínima oportunidade para discutir e provocar situações de forte tensão.

Pelo seu lado, Margarida também não se encontrava muito melhor. Era uma pessoa muito trabalhadora e lutadora, mas sentia que já se lhe tinham acabado as forças e duvidava que Hugo continuasse a amá-la com a intensidade e a afectividade de que ela necessitava.

Como psicóloga, conhecia muito bem o estado emocional em que se encontram as pessoas que vivem situações difíceis como a que acabavam de expor. Eles estavam nessa fase em que já quase não tinham esperanças de poder alterar a sua vida.

A sua história oferece-nos uma magnífica oportunidade para ver como podemos agir em situações parecidas, quer na primeira pessoa quer como medida para auxiliar amigos, familiares...

Aprender a viver e governar a nossa vida é, em grande medida, saber o que temos de fazer quando nós ou uma pessoa próxima se encontra numa situação similar à de Hugo e Margarida.

30

Desde o princípio dispus-me a ter uma atitude de *escuta activa* para com os dois. Essa escuta activa permitia-me aproximar ao máximo da problemática que estavam a viver, e ajudava-me a que se sentissem escutados, respeitados e compreendidos.

No capítulo 3 explicaremos mais pormenorizadamente como se leva a cabo a escuta activa, pois é um elemento cmcial para a comunicação e o relacionamento com quem nos rodeia.

Para já, só comentaremos, à laia de introdução, que quando uma pessoa faz uma boa escuta activa, grande parte das dificuldades da comunicação desaparece. De facto, constitui a primeira ferramenta básica que nos ajuda a romper barreiras e nos aproxima realmente do nosso interlocutor. Entenderemos não só o que nos manifesta explicitamente, como também o que nos está a comunicar a um nível não verbal: com os seus gestos, atitudes, esgares... Outra das vantagens da escuta activa é que a pessoa que está a falar, ao notar que a estamos a seguir com autêntico interesse e proximidade, sente uma predisposição favorável que ajuda todo o processo posterior de comunicação.

Sem dúvida que Hugo e Margarida se sentiram ouvidos e com isso consegui que se mantivessem na expectativa e atentos face ao que eu iria dizer.

Ambos acabavam de fazer um esforço importante. Nestes casos, não esqueçamos que um bom ponto de partida é reconhecer esse esforço, depois virá o momento de criar as condições para que a pessoa comece a sentir de novo aquilo de que tanto necessita: esperança e sonhos. Recordemos que é difícil viver com pouco dinheiro, e ainda mais com pouca saúde, mas é impossível viver sem sonhos"

*,

Dispus-me a criar essas condições, mas atenção! Como veremos nos capítulos seguintes, mais importante do que o que dizemos é como o fazemos.

Este é um desses momentos em que a nossa voz deve ser muito próxima; o *ritmo* pausado,

articulando bem cada palavra;

* María Jesús Alava Reyes, *A Inutilidade do Sofrimento*, A Esfera dos Livros, Lisboa 2006.

31

o *volume* mais para o baixo para que nos ajude a criar um clima de intimidade e o *olhar* absolutamente transparente, limpo e cálido, capaz de transmitir que o que mais nos importa nesse momento é a pessoa que temos à frente, só ela tem toda a nossa atenção e interesse: um olhar que ajude a comunicar com o mais profundo do ser humano que está ao nosso lado.

Uma vez escutado o seu relato, disse-lhes: «Hugo e Margarida, vocês têm muito mérito, obrigada pelo vosso esforço. A maior parte das pessoas fica-se pelas queixas e pelo desconsolo. Com a vossa atitude, vocês demonstram que são duas pessoas lutadoras, que querem salvar a vossa relação e que fizeram o mais difícil: reconheceram que se sentem vencidos e querem ver como podem solucionar o problema! Parabéns pela decisão que tomaram! E força, porque a psicologia existe precisamente para vos ajudar a superar estas dificuldades. Se pusermos mãos à obra, de certeza que o conseguiremos! »

Podemos perguntar-nos porque começo com essa frase. É um mero acaso que comece por pronunciar o seu nome e por animá-los de forma tão expressa?

A resposta é muito clara.

Começo por pronunciar o seu nome de forma absolutamente deliberada e consciente.

Recordemos que uma das coisas que mais nos faz reagir é ouvir o nosso nome; além disso, ajuda-nos a criar um clima de proximidade com a outra pessoa, especialmente quando é um conhecimento recente.

Também não é um acaso que os anime e os reforce nestes momentos. Voltaremos a isto com a importância que o assunto requer, mas curiosamente, quando somos pequenos, sabemos muito bem reforçar, sorrir, reconhecer o que estão a fazer por nós. O bebé olha-nos continuamente e sorri quando lhe falamos, e isso estimula-nos a continuar a falar-lhe, acariciando-o, cuidando-o... Porém, quando

32

crescemos, parece que nos esquecemos desses ensinamentos tão práticos e, sem querer, desaprendemos; agimos como se já não necessitássemos que nos reforcem, que nos animem ou nos felicitem por algo. Este é um dos maiores erros da nossa comunicação e uma das barreiras que aprenderemos a ultrapassar para facilitar a nossa relação com os outros.

Quando agradei ao Hugo e à Margarida o seu esforço, eles notaram que o fiz sinceramente e, como pessoas sensíveis que são, sentiram-se bem pelo meu reconhecimento. Desta forma contribuímos para a criação de um *clima* favorável dentro deles.

Em seguida expliquei-lhes como íamos tentar superar esta situação, como aplicaríamos os princípios básicos da psicologia, especialmente em relação à comunicação e às relações interpessoais, e pedi-lhes que durante a semana seguinte fizessem registos. Tratava-se de, sempre que se sentissem

mal, apontarem onde estavam, com quem e o que faziam nesses momentos; em seguida escreveriam como se sentiam a nível físico e, finalmente, e de forma literal, anotariam os seus pensamentos, isto é, tudo aquilo em que estavam a pensar nesses instantes.

Estes registos permitiram-nos separar as emoções dos acontecimentos e das circunstâncias que ocorriam em cada momento. Os dois viram que o que determinava o seu estado emotivo eram os seus pensamentos, e não tanto o que cada um ou os outros faziam. O Hugo surpreendeu-se ao ver a facilidade com que se irritava com Margarida, não tanto pelo que ele estava a passar, mas pelo que estava a pensar.

Igualmente tomaram consciência da influência negativa de algumas pessoas do seu meio que, longe de se mostrarem positivas, repisavam as más perspectivas que tinham no seu futuro profissional ou pessoal.

Os dois distinguiram perfeitamente o mecanismo das suas emoções e a influência desse relato interno que constantemente fazemos a nós mesmos, das palavras que dizemos e dos pensamentos que nos acompanham.

33

Quando reaprenderam a reforçar-se, a dizer tudo aquilo de que gostavam em ambos, a desfrutar do que tinham e do que se podiam oferecer mutuamente, chegou o momento de agir sobre as condições que os rodeavam. Trabalhámos incontáveis vezes para isolar os seus sentimentos de contrariedade e as suas insatisfações do que era a relação de ambos. Em breve souberam aproveitar esse sentimento de profundo carinho que sentiam um pelo outro, esse remanso de paz que era a presença da pessoa querida, o bem-estar que experimentavam ao sentirem-se escutados pelo outro e ao comprovar como podiam controlar as suas preocupações e desfrutar da sua relação. Isso era algo que ninguém lhes podia tirar, que não lhes exigia nenhum desembolso económico, e que lhes dava todas as forças e ânimos para encontrarem as melhores condições para a sua vida em comum.

Uma vez conseguida essa relação harmoniosa, aprenderam a canalizar as suas energias para que não se transformassem em emoções negativas. Neste ponto propusemo-nos ver como podíamos melhorar o meio laboral e os dois fizeram também registos das principais condutas dos seus chefes e colegas de trabalho mais significativos (aqueles que tinham influência sobre o seu futuro profissional). Graças a estes registos, pudemos elaborar uma estratégia de acção, que nos permitisse conseguir melhores rendimentos ou uma maior disponibilidade de tempo.

Concretamente Hugo conseguiu um compromisso, por parte da sua empresa, de esta lhe dar uma remuneração extra, se ele alcançasse determinados objectivos no seu trabalho. Não era muito, mas sempre era uma ajuda importante.

No caso de Margarida, como grande parte do trabalho que fazia poderia desenvolvê-lo a partir de casa, chegou a um acordo de colaboração com a sua empresa, graças ao qual lhe sobrava mais tempo livre; tempo que podia dedicar a outras coisas.

Depois de uns meses começaram a pensar numa possível mudança para outra casa, cujas despesas não lhes pesassem tanto. Uns tempos depois deixaram de necessitar da ajuda extra da família, e foi aí que decidiram que não queriam mais ajuda económica, mas

que pediriam às suas famílias que os apoiassem na futura educação dos filhos, uma vez que tinha chegado o momento em que se sentiam muito bem como casal e se encontravam preparados para fazer frente ao desafio de serem pais.

Uma das estratégias que mais utilizámos, sobretudo com Hugo, foi a recuperação do sentido de humor. Deixou de ver quase tudo negro, para passar a analisar as coisas com uma atitude mais positiva e optimista. Pouco depois as discussões e os lamentos foram substituídos por momentos de afectividade e cumplicidade entre o casal. Recuperaram a esperança e com ela as forças para continuar a lutar e superar as dificuldades.

Ambos tinham realizado um enorme esforço para aprofundar o seu próprio *autoconhecimento*, o que lhes permitiu melhorar os níveis de *autocontrolo*. Posteriormente trabalhámos a forma como comunicavam entre si. As suas *relações* melhoraram de maneira significativa; aprenderam a comandar a sua vida, a resolver os problemas, a desfrutar do máximo de momentos... a saber que as situações mais difíceis encerram grandes aprendizagens.

Actualmente têm um filho muito simpático, que os enche de felicidade. Todos estão envolvidos na sua educação, ambas as famílias os ajudam com o pequeno, mas, como eles dizem, o melhor foi terem aprendido a ver a vida com mais objectividade e optimismo. Agora comunicam e relacionam-se melhor, não somente entre eles, mas com a maior parte das pessoas do seu meio envolvente.

Estão muito mais treinados do que a «média» e, precisamente por isso, solucionam as suas dificuldades com mais facilidade.

Os dois recuperaram a esperança. Algo que também tinha per dido a nossa próxima protagonista.

Que fazer, quando nos continua a faltar tempo

Antes de entrar directamente no caso de Ana, pode ser interessante que reflectamos sobre algumas questões prévias, que nos ajudarão a situar-nos no contexto e na realidade que hoje vivem muitos

adolescentes, jovens e adultos. De forma especial focaremos as circunstâncias em que se encontram tantos e tantos pais que se sentem desmoralizados e perdidos.

Certamente todos teremos ouvido já algo como: «A vida é um suspiro!», «Quando te queres dar conta já é tarde!», «Tudo passa com uma rapidez incrível!», «Parece que foi ontem quando eu era uma criança alegre e sem problemas, que só pensava em divertir-se!», «Que erro de vida!», «Se em jovem tivesse tido a experiência que tenho agora!...»

Quando se é jovem, estas frases parecem demasiado afectadas e até algo trágicas, não lhes atribuímos muita importância e julgamos que são lamentos de pessoas infelizes, saudosistas de tempos passados. Pelo contrário, quando passamos a barreira dos quarenta, a vida parece que adquire dimensões e matizes novos, às vezes infelizmente pouco lisonjeadores.

Cada vez é mais frequente ouvir pessoas ainda jovens lamentarem-se do que foi a sua vida, dos seus erros, de como atiraram borda fora a sua juventude, a sua fé, a sua energia... as suas esperanças. Lamentos cheios de sofrimento e profundidade.

Às vezes estamos tão imersos na nossa luta quotidiana, em ver como superamos as dificuldades económicas ou os problemas do nosso trabalho, em conseguir ter uma boa relação com os nossos amigos, família... que descuidamos o mais importante, aquilo que depende basicamente de nós, a nossa felicidade e a educação dos nossos filhos.

Não é inteligente quem não consegue um bom equilíbrio nas áreas cruciais da sua vida. Dificilmente pode encontrar consolo para o seu sofrimento, quem a nível pessoal se sente só, perdido ou confundido.

36

Vivemos numa época onde tudo é luta, concorrência, movimento, mudança... Mentalizam-nos sobre as consequências da economia global, das novas fronteiras, do efeito dos países emergentes, do perigo dos mercados asiáticos, da necessidade de aumentar a produção para sermos competitivos...

Na realidade, no fundo destas mensagens, o que nos estão a dizer é: «A vida já não pode prosseguir como até aqui, deve estar preparado para trabalhar em qualquer país ou região.»

Os conceitos tradicionais de vida familiar e de empresa-trabalhador tornaram-se obsoletos. Quem não corre, fica sem lugar. Dizem-nos continuamente para nos deixarmos de sentimentalismos e estar dispostos a ir para onde nos digam, para fazer o que nos proponham, no momento em que a empresa, o chefe ou a direcção que está noutro continente o decidam.

E o que acontece então com a família, os amigos...? Em suma, o que sucede com a sua vida? Simplesmente, a sua vida parece não lhe pertencer. Se quer trabalhar, tem de aceitar as condições do mercado, ainda que inumanas. Se quer ter filhos, tem de optar por massacrar-se literalmente ou sacrificar a sua vida profissional ou familiar. Se quer ter uma casa, tem de hipotecar-se nos próximos vinte ou trinta anos até que acabe de pagá-la, para decidir então que lhe convém mudar para outra casa...

Não será este um panorama demasiado pessimista? Talvez, mas perguntem-no aos milhares, milhões de pessoas que se encontram nestas circunstâncias.

E é esta a sociedade do progresso? São estes os avanços que conseguimos após a revolução industrial, após o Maio de 68, após todas as políticas de bem-estar social? Em conclusão, avançámos ou retrocedemos nas últimas décadas? Se o avanço se mede pelo nosso poder aquisitivo, concluíremos que sim; que na maior parte dos casos podemos comprar mais coisas, incluindo muitas delas inúteis, quando não prejudiciais para a saúde. Mas se medirmos o avanço por um parâmetro objectivo, como pela nossa qualidade de vida e o nosso equilíbrio e bem-estar emocional, temo que a resposta seja muito diferente.

37

Talvez aqui estejamos a enveredar por caminhos complicados e muitas pessoas podiam perguntar-se o que é exactamente a qualidade de vida ou como se pode medir, ou quais os índices que determinam que estejamos a ganhar ou a perder qualidade de vida.

Evidentemente, não serei eu a dar uma resposta universal. A qualidade de vida pode significar algo muito diferente para cada pessoa.

Não obstante o anterior, podemos encontrar uma boa escala para medir a qualidade de vida, analisando uma variável fundamental: o *tempo*. O tempo que hoje em dia nos pertence, ou seja, aquele de que podemos dispor livremente.

Se ganhamos dinheiro à custa de estar quase todo o dia a trabalhar, para muita gente o resultado final não será compensador.

Em muitos casos sentiremos que se nos tiram o nosso tempo, nos tiram a nossa vida.

O mais duro quando se faz um livro com estas características não são as centenas de horas que se demora a escrevê-lo, mas todo o tempo e esforço que deve ser previamente dedicado à sua elaboração.

Pessoalmente, merecem-me um enorme respeito as pessoas que, através da leitura, querem encontrar resposta para as suas inquietações. Estou consciente de que procuram uma esperança, uma luz que lhes mostre que mudanças podem fazer nas suas vidas para que as coisas corram melhor ou sejam menos difíceis. Por isso, passo meses e meses a analisar e rever o trabalho dos últimos anos. Volto a ler as histórias de centenas de casos vistos nas consultas, revejo as inumeráveis avaliações dos cursos de formação que demos, estudo as mudanças mais significativas que se produziram no tipo de problemas que tratámos... Em suma, obrigo-me a fazer uma análise muito minuciosa que me facilita a selecção daqueles problemas e situações que mais se dão actualmente e que se repercutem de forma negativa na maior parte das pessoas que os vive.

Por isso não me parece arriscado dizer que:

38

A sociedade actual, em muitos aspectos, está a criar situações pouco propícias para a saúde.

Hoje dispomos de menos tempo. Hoje somos menos livres. Hoje, sem querer, parecem não nos pertencer os melhores anos da nossa vida.

Muitos dos casos que vemos sobre adolescentes, tanto nas consultas como nas escolas, não os víamos há apenas dez ou quinze anos. A adolescência foi sempre uma etapa difícil, mas hoje em dia, pais sem conta vivem-na não só com preocupação, como outrora, mas com impotência e até desespero, ao ver como os seus filhos «se perdem» e se metem numas dinâmicas perigosíssimas, sem que eles, aparentemente, possam fazer nada ou quase nada para o remediar.

Quando analisamos estes casos - como comentávamos numa publicação anterior*_ -, muitas considerações nos indicam que a vida de hoje, ainda que não o pareça, também é mais difícil para os filhos. Costumam existir alguns elementos comuns nestas situações tão desesperantes, onde os jovens mostram condutas muito radicais com as suas famílias. Entre esses factores, destacamos certa

descontracção ou desconhecimento dos padrões, normas e hábitos que devem fazer parte da vida dos adolescentes. Estes utilizam esse vazio para fazerem o que «lhes dá na gana» ou estarem «na deles», como eles próprios dizem.

Mas as coisas não surgem por acaso; normalmente estes problemas estavam já em gestação há muito tempo. Foram ultrapassados ou quebrados muitos limites devido a essa falta de tempo para «estar» com eles. Essa escassez de tempo impediu que nos déssemos conta do que estava a suceder; não agimos de forma preventiva. e os primeiros sintomas passaram-nos ao lado.

Algo parecido ocorre com os jovens e os adultos, a falta de tempo para si próprios, aliada a essa pressão intensa que se dá em

* María Jesús Alava Reyes, *El NO también ayuda a crecer*, La Esfera de los Libras, Madrid, 2002.

39

muitos trabalhos, está a provocar crises novas, situações extremas, quadros e doenças que se incrementaram de forma muito significativa.

Poderá dizer-se o que se quiser sobre a qualidade da situação laboral que se vive, mas os que trabalham na tentativa de melhorar a saúde das pessoas são muito conscientes do efeito negativo que O AUMENTO DA PRESSÃO NO ÂMBITO DO TRABALHO está a provocar.

Unicamente à laia de exemplo, e sem querer entrar em polémica com sectores concretos, há uns anos, nas consultas de psicologia, eram menos as pessoas que apareciam em consequência de crises de ansiedade ou stresse no plano laboral. Hoje em dia, as condições de trabalho mudaram substancialmente. Muitos trabalhadores têm jornadas de trabalho muito longas. Os objectivos a atingir no trabalho passaram de «razoáveis» a inalcançáveis, salvo se o esforço for tanto que se arrisque a qualidade de vida... e a saúde.

Será mais fácil a situação dos jovens? Há muitos, demasiado jovens, que ao cabo dos anos continuam sem poder comprar uma casa ou viver de forma independente. É desolador ver a quantidade de jovens de vinte e tal ou trinta e poucos anos, que estão literalmente «em baixo», massacrados, vestidos com os seus uniformes (fatos discretos que mais tarde ficam largos), marcados pelas olheiras e com um cansaço permanente, mais próprio de outros séculos e de outras idades.

É deveras impossível que a sociedade actual progrida sem pagar o preço de literalmente queimar uma grande parte dos seus jovens? Parecem-nos justas umas condições laborais com dias de trabalho de doze horas? Quanto tempo lhes sobra para a sua vida? Ou será que se decidiu que estas gerações não têm vida própria?

40

É lógico que tenhamos os gabinetes de psicologia cheios de rapazes e raparigas, cujo único delito foi querer trabalhar depois de tantos anos de esforço e formação?

E as pessoas que têm quarenta e muitos ou cinquenta e poucos anos? Efectivamente a sua situação é muito complicada. Estão na melhor etapa da vida, mas a perderem o trabalho actual, ser-lhes-á muito difícil trabalhar noutra empresa.

É fácil trabalhar com estas pessoas? A psicologia tem a varinha mágica para converter o branco em preto? Claro que não, por isso:

É importante trabalhar com o que ninguém nos pode tirar: os nossos próprios pensamentos, as nossas próprias emoções e os nossos sentimentos, com a nossa vida.

Muitas vezes, quando damos cursos de formação em determinadas empresas, alguns participantes dizem-nos: «Tudo isto é muito bonito, mas aqui os chefes são uns desgraçados; ou as condições de trabalho que temos são impossíveis; ou só promovem os graxistas; Os que trabalham são uns párias, pagam-nos dando-nos mais trabalho e deixam os preguiçosos em paz...» De tal maneira que nos perguntam que podem fazer eles se não têm possibilidade de alterar estas coisas. Por mais que esta seja uma pergunta que se repete vezes sem conta, a resposta não é fácil mas é clara: «Dadas as circunstâncias que temos, podemos queixar-nos e resignar-nos a sentir-nos mal, ou podemos conseguir sentir-nos melhor, sentir-nos bem connosco, apesar dessas circunstâncias. Obviamente que não se trata de doutrinar-nos e tornar-nos "amestrados", mas tampouco vamos sofrer inutilmente pelo que não controlamos. Se este é o trabalho que temos e de momento não há possibilidade de trocá-lo por outro, vamos estar o melhor possível e, para tal, colocaremos os nossos pensamentos e o nosso cérebro a nosso favor. Não podemos controlar muitas das circunstâncias que nos rodeiam, mas podemos sempre ser donos das nossas emoções.»

41

Normalmente, neste ponto explicamos que os nossos pensamentos são os que produzem as nossas emoções, *por* isso pessoas que vivem a mesma realidade experimentam sentimentos distintos. Podemos pensar que as condições de trabalho ou de transporte são péssimas, ou que o custo da habitação é abusivo e evidentemente isso não nos faz felizes. Podemos continuar a pensar o mesmo todos os dias; no entanto, como dizíamos em *A Inutilidade do Sofrimento**, podemos centrar-nos no modo de nos sentirmos melhor em cada instante. Às vezes não será fácil, mas se tentarmos, com treino acabaremos *por* consegui-lo.

No decorrer de algumas terapias, as pessoas que tratamos não têm outro remédio senão desnudar os seus sentimentos, as suas emoções, os acontecimentos que viveram... Talvez alguns o achem difícil, mas a realidade é que *ao observar a nossa nudez, deixamos de vestir a nossa ignorância*. Vamos tentar ver com mais clareza este enunciado, através do nosso próximo protagonista.

Como actuar quando passamos a vida a lutar e, de repente, reparamos que o nosso filho adolescente parece irrecuperável

o caso de Ana

Ana era a típica pessoa feita à sua custa. Vinha de uma família com um nível sociocultural e económico baixo. Ana era uma grande lutadora. Quando se casou com Mário ambos tinham dois empregos modestos, que mal lhes permitiam cobrir as necessidades mais básicas. No entanto, Ana sempre teve uma ânsia de superação que movia montanhas. Inclusive já casada continuava a estudar tudo o que podia, numa tentativa de subir degraus na sua vida profissional e de aumentar o seu nível cultural. Os seus dias eram demolidores; não parava um segundo, conciliava o trabalho, a casa e os estudos. Dormia pouco, mas para ela era compensador.

A chegada do seu filho transtornou em grande medida o seu já complicado mundo, mas decidiu manter o ritmo, sem abandonar

** Op. cito*

42

nenhuma das frentes. Pouco depois deu-se conta de que um filho necessitava de muita atenção e dedicação, portanto decidiu não ter mais filhos e o pequeno foi praticamente criado pela avó materna.

Mário não estava de acordo com esta decisão, mas pouco pôde fazer perante a contundência de Ana. Ambos se sentiam culpados por estarem pouco tempo com o menino, de tal forma que, quando estavam com ele, lhe satisfaziam todos os seus caprichos e não lhe punham limites às suas exigências, raivas passageiras ou birras. Sem querer tinham criado um menino manipulador e tirano que, quando se deram conta, estava em plena adolescência, e apresentava condutas muito problemáticas, cheias de agressividade e de falta de controlo.

De repente, Ana descobriu como esse menino pequeno, a quem mal tinha cuidado e prestado atenção, se tinha transformado num adolescente agressivo, que não mostrava nenhum interesse pelos estudos e que parecia odiar os pais, especialmente a mãe.

Ana, pela primeira vez na vida, sentiu-se absolutamente perdida e desorientada. Sabia que a solução não era encontrar os culpados, mas procurar a via que lhe permitisse recuperar o filho, e que não lhe fizesse sentir que, no fundo, toda a sua vida tinha sido um tremendo fracasso.

O marido sentia-se tão desolado como incapaz de enfrentar com sucesso as contínuas provas às quais o seu filho os submetia. Não o manifestava, mas no fundo via-se nele um certo olhar de dureza e reprovação para com Ana, quando falavam das condutas que apresentava o nosso adolescente.

O interesse de Ana era que vissemos o rapaz, para que lhe fizéssemos uma terapia e lhe tirássemos a agressividade e o rancor que guardava dentro de si.

A nossa resposta foi clara, mas muito dolorosa para ela. Nestes casos não é preciso começar pelos filhos, mas pelos pais. São estes que têm de aprender a tratar do seu filho e a proporcionar-lhe as regras, as normas, os limites e os hábitos de que tanto necessita.

43

O adolescente vive uma fase muito difícil, onde os seus iguais, isto é, os seus amigos e colegas

adquirem o máximo protagonismo, em detrimento dos pais e dos adultos em geral.

O adolescente, na sua tentativa de se auto-afirmar, põe «de pernas para o ar» tudo o que há ao seu redor, questionando, de uma forma muito especial, aquilo que vem do meio familiar. Consideremos, além disso, que é uma etapa complicada para ele, pois as suas hormonas estão em ebulição, e o seu nível de autocontrolo diminui de tal maneira que até a ele mesmo lhe custa controlar as suas emoções mais básicas.

Quando Ana nos veio ver, era o retrato vivo da desolação, do desespero e da amargura. «Afinal toda a minha vida foi um equívoco, massacrei-me a procurar o que não era importante, queria ter uma vida mais digna e fugir das minhas origens tão modestas. A única coisa que consegui foi queimar a minha juventude e criar um autêntico monstro de filho, que agora me olha como se me quisesse matar, e que me atira à cara a nossa situação. Nós, que nos sacrificámos para lhe dar uma boa educação, para o pôr em bons colégios, ouvimo-lo agora dizer que não se sente bem com os seus colegas, que não se atreve a trazê-los a casa, para que não vejam a pocilga em que vivemos. Como pode chamar pocilga à nossa casa? É verdade que a maior parte dos seus colegas tem lares mais luxuosos, mas isso não deveria fazê-lo sentir-se mal. O seu pai e eu matamo-nos para ter uma vida digna e lhe darmos o que nós não tivemos. É justo o que nos está a acontecer ou enganei-me realmente em tudo o que fiz na minha vida?»

Não é fácil encontrar as palavras exactas quando se tem um caso como o que nos ocupa. Certamente Ana esperava que eu lhe dissesse que não se preocupasse, que não se tinha enganado, que o que acontecia é que tinha tido azar e que tinha tido um filho muito difícil. Nestas situações, de novo os nossos gestos e as nossas expressões serão cruciais; escutarão as nossas palavras, mas sobretudo olharão para a nossa linguagem não verbal.

Comecei com um sorriso muito próximo, olhando para Ana com muita ternura e com um gesto amplo de mãos disse-lhe: «Não se

angustie, a questão que me coloca tem solução. Fez tudo o que achou que devia fazer na sua vida, e isso tem muito mérito. A maior parte das pessoas não é congruente entre o que diz e o que faz, e você, acima de tudo, tentou que os seus actos respondessem aos seus princípios. Não achou que fosse tão importante essa falta de tempo, de dedicação para com o seu filho. Pensou que, na verdade, mais adiante ele agradecer-lhe-ia, pois estava a sacrificar-se também para que ele tivesse um futuro melhor. Ninguém lhe contou que as crianças necessitam de tempo, de dedicação, de paciência, de ternura, de proximidade, de disponibilidade..., além de uma série de regras, de normas, de hábitos e de limites que devemos estabelecer desde que nascem, e devemos fazê-lo não para as anular, mas precisamente para conseguir que sejam adultos autenticamente livres no dia de amanhã. Certamente que você e o seu marido se sentiam culpados pelo pouco tempo que estavam com ele, e trataram de compensá-lo à vossa maneira, como melhor souberam. O menino necessitava da vossa presença, e à sua maneira pedia-a, mas não demos mais voltas ao que já não tem solução; vamos centrar-nos no que podemos fazer neste momento.» Mais adiante disse-lhe algo parecido com: «Você preferiria que o víssemos o mais rapidamente possível, e o convencêssemos do seu equívoco, mas a psicologia ensina-nos que esse seria um caminho errado. Primeiro temos de trabalhar muito consigo e com o seu marido.

Quando chegar o momento veremos o Manuel, mas até lá a situação será muito diferente.»

É lógico que quando nos sentimos impotentes perante algo que nos angustia muito e não sabemos como agir, tentamos que nos dêem a solução para o resolver, mas as coisas importantes não são tão simples.

Muitas vezes não é necessário ver os filhos, especialmente se são pequenos. Assim que se põe em andamento o novo programa e os pais agem com segurança, de forma apropriada e adaptada às características dos filhos, produz-se uma melhoria substancial.

No caso dos adolescentes, quando os vemos já passaram várias semanas, as suficientes para que se tenha produzido uma mudança cmcial na vida familiar.

45

Quando vêm à consulta têm consciência de que, para eles, as coisas não voltarão a ser como antes, pois os seus pais modificaram substancialmente a sua forma de agir e agora evidenciam uma conduta mais homogénea e segura. Em suma, que o único remédio é avançar e tentar chegar a acordos de convivência que ajudem a criar uma dinâmica familiar mais equilibrada e saudável para todos.

Ana e Mário, a nosso pedido, fizeram muitos registos de conduta. (Os registos são observações sobre as principais condutas que possam resultar problemáticas. Realizam-se escrevendo literalmente o que o filho faz ou diz e o que os pais respondem. Para que esta informação seja efectiva, e possamos trabalhar sobre ela, proporcionamos-lhes diferentes modelos de registo, que devem preencher segundo os casos. Uma vez realizados, analisamos os factos mais significativos que se deram; as variáveis que nos explicam as condutas dos filhos e dos pais; os equívocos e os erros que se cometem... Desta forma podemos oferecer-lhes regras muito concretas de acção, que eles tratarão de levar à prática de forma imediata, e que a pouco a pouco irão mudando a dinâmica familiar.)

De imediato começaram a descobrir que os gestos são mais importantes do que as palavras, viram como, sem darem por isso, caíam frequentemente nas provocações de Manuel. Aprenderam vezes sem conta a não «morder o anzol», a surpreender o filho, a mostrarem-se muito mais seguros e firmes, embora também dialogantes, quando havia ocasião para isso.

Pouco a pouco foram assumindo o controlo da situação. Manuel não saía do seu estado de assombro, estava muito gratamente surpreendido pela atitude próxima e, ao mesmo tempo, firme e segura dos seus pais.

O nosso adolescente estava muito perdido, mostrava-se agressivo perante a mínima solicitação de disciplina e mentia com frequência. Os seus gestos tentavam reflectir o desprezo que, segundo ele, sentia pelos pais. O rapaz não tinha irmãos, e durante anos acostumou-se a fazer o que queria quando chegava a casa. Os avós

46

tinham-se esforçado com ele, mas agora sentiam-se totalmente transtornados perante a agressividade que Manuel mostrava.

Desde há meses que os pais estavam a tentar colocar alguma ordem na vida do filho, mas este estava a ganhar-lhes, e conseguia levá-los a situações extremas, nas quais ambos os progenitores aca-

bavam por zangar-se um com o outro.

O pior para Ana era a apatia e o desinteresse que o seu filho mostrava para com os estudos. Era justamente o oposto dela. No colégio tinham-lhes dito que era uma pena, mas que ele ia muito mal, que era um rapaz esperto, mas que não se esforçava e não demonstrava interesse pelo seu futuro académico.

À sua maneira, Manuel estava a magoar Ana onde mais lhe doía. Ela era feita de ímpeto, esforço, sacrifício, trabalho... e ele era feito de falta de vontade, apatia e preguiça.

Por outro lado, Mário compreendeu que não se tratava de procurar os culpados, nem de cair nas provocações do filho. Mesmo que ao início não tenha vindo à consulta, começou a fazê-lo a partir da terceira visita de Ana, e temos de dizer que foi de grande ajuda, pois em breve compreendeu'o que necessitavam de fazer.

Relativamente à comunicação, não só treinámos os pais para comunicarem melhor com o filho, mas também para entenderem o que se passava e como reagir, às vezes com firmeza, outras com ternura, face às suas investidas e às suas crises; também treinámos os avós, dado que eles assumiam um papel fundamental na vida do nosso adolescente. Ambos tiveram de trabalhar muito os seus níveis de *autocontrolo* para conseguir ultrapassar as situações tão delicadas que tiveram de viver com o neto. Foi um autêntico exemplo de tempo, esforço e sacrifício.

A verdade é que no final os dois colaboraram muito bem e chegou um momento em que o nosso adolescente, por fim, começou a reagir e a admitir ajuda.

Fizemos igualmente com Ana e Mário um treino em proactividade, isto é, mostrámos-lhes como tinham de agir para governar as suas vidas, para que fossem capazes de se adiantarem aos acontecimentos, de fixarem os seus objectivos com clareza e de os

47

perseguirem com êxito. Concluindo, para que criassem as condições que lhes permitissem alcançar a felicidade que sem dúvida mereciam.

Em quase todos os casos há um ponto de inflexão; aqui o momento crucial foi quando Manuel compreendeu que os pais tinham mudado, que tinham muito claro o que queriam, que já não respondiam à sua chantagem nem à sua manipulação, que por fim os via como adultos estáveis, maduros, firmes e coerentes, que já não se sentiam culpados e que o surpreendiam com as suas actuações.

Hoje Ana e Mário sentem-se de novo satisfeitos com eles mesmos. O seu filho não saiu como eles tinham desejado, mas cada dia se mostra mais responsável e, pouco a pouco, parece encontrar o seu caminho.

Ana e o marido começaram a «aprender», quando viram a sua vida a nu, com essa crueza que só os momentos difíceis nos mostram.

É possível que, como sucedeu aos nossos protagonistas, às vezes nos sintamos muito condicionados pelas circunstâncias, pela economia familiar, pelo trabalho que desempenhamos, pelo que gostaríamos de ter sido e pelo que somos, mas temos sempre de ter muito claro que há coisas que não podemos adiar. Não podemos deixar para depois a dedicação à nossa família nos momentos-chave do desenvolvimento dos nossos filhos, não podemos deixar a nossa vida em outras mãos que

não sejam as nossas.

Sem dúvida que a nossa realidade laboral e a nossa situação económica podem ser complicadas, mas devemos ser nós a fixarmos as nossas prioridades e a escolhermos a melhor opção. Lembremo-nos que há coisas que podem esperar, mas outras são inevitáveis.

Estou convencida de que cada caso é único, mas também de que se internamente nos sentirmos bem connosco, ainda que as circunstâncias que nos rodeiam sejam difíceis, mais cedo ou mais tarde

48

conseguiremos que o nosso dia-a-dia se pareça mais com a vida que desejaríamos viver.

Com frequência experimentamos como a felicidade se mostra fugidia, mas será mais fácil encontrá-la se a procurarmos no sítio correcto. A felicidade não está no que somos, no que *obtemos*, no cargo que desempenhamos, nas coisas que compramos... A felicidade está dentro de nós próprios!

Recordemos que a felicidade, como os amigos, como todas as coisas valiosas... não se compra.

Se virmos bem, veremos os amigos que nos dão a sua amizade, as paisagens que nos enchem de plenitude, as crianças que nos contagiam a sua alegria, a honradez, a generosidade... e veremos o tempo, o tempo que constitui um dos bens mais valiosos. Veremos o nosso tempo e com ele a nossa vida.

Nesta secção, sentiremos a grandeza da amizade, mas também a miséria, a armadilha de determinados comportamentos mal chamados «adultos».

Quando nos sentimos muito inseguros, sem força e com a auto-estima em baixo

Já vimos um pouco onde está a felicidade, mas é tão difícil ser feliz? A verdade é que o que a *priori* parece relativamente simples, ao alcance da mão, termina por se converter em algo fugidio e complicado de alcançar.

De novo aqui parece que «desaprendemos». Quando somos pequenos, é mais fácil sentirmo-nos bem; a maior parte do tempo sentíamos prazer; vivíamos cada instante com uma intensidade maravilhosa; tudo era vida, sensações, risos, alegrias; qualquer experiência era uma oportunidade para brincar, para descobrir, enfim, para sentir.

49

O que nos aconteceu para que, mais velhos, nos custe tanto ser felizes? Felizes de forma continuada, não em pequenos instantes. A reflexão não é simples, mas sim apaixonante. O que se passou para que as nossas emoções tenham mudado tanto? Alguns poderão pensar que o que acontece é que já nada é novidade. Quando somos pequenos, tudo são descobertas, mas agora dificilmente experimentamos sensações ou emoções novas. Outros argumentariam que deixámos de ser ingénuos,

que simplesmente descobrimos que a vida está cheia de armadilhas e dificuldades; que a realidade quotidiana é muito difícil e as pessoas acabam por ser objectivas e apercebem-se que a felicidade é quase uma ilusão, um instante no tempo, que só se pode alcançar em momentos muito determinados que rapidamente passam. Inclusive haverá pessoas que defendem que estamos aqui para sofrer, que este é um estado de transição que, conforme se vive, nos levará logo à felicidade plena ou à infelicidade permanente.

Enfim, cada um tem a sua própria teoria sobre a felicidade, por isso vamos distanciar-nos um pouco do plano teórico e tentar, de forma prática, comprovar se a felicidade é tão impossível ou simplesmente, como tantas outras coisas, a damos por perdida porque não conseguimos «ver» onde está.

O caso de Alexandra pode ser de grande ajuda. Escolhi-o porque muitas pessoas podem encontrar-se numa situação parecida.

o caso de Alexandra

Alexandra tinha quarenta anos, era casada, tinha duas filhas relativamente pequenas e um trabalho extenuante que a fazia chegar tarde a casa, mas de que ela gostava.

A nível social, tinha poucos mas bons amigos, ou melhor dizendo, amigas. Com a sua família de origem mantinha uma relação difícil, especialmente com a mãe.

Aparentemente e de fora, a vida parecia sorrir-lhe... mas nos últimos quatro anos sentia-se muito infeliz.

50

Pensava que o seu marido, a julgar pela forma como a tratava, não tinha um conceito muito elevado dela. Tudo o que Alexandra fazia lhe parecia mal e reprovava-a constantemente por ser tão desajeitada.

Apesar de tudo, ela continuava a ser muito dependente do marido. Este, com os seus comentários, conseguira que Alexandra se sentisse muito insegura. Por outro lado, era uma mãe que amava muito as suas filhas e por nada do mundo queria que estas vivessem uma experiência traumática, pelo que aguentava tudo como podia.

Alexandra veio a pedido de uma amiga sua. Certamente não tinha muitas esperanças em que o seu caso tivesse alguma solução, mas, como ela mesma me disse, nem sequer lhe restavam forças para se opor à pressão da amiga. Por isso, decidiu vir, pelo menos para desabafar.

A primeira vez que vi Alexandra impressionou-me a tristeza tão profunda que havia nos seus olhos. Sem dúvida, era uma pessoa atraente, mas a sua imagem só emanava cansaço, desespero e falta de vida.

Trabalhava como administrativa. Era respeitada, valorizada pelo seu profissionalismo e esforço constante. Não fazia nada para se destacar, quase sempre adoptava uma atitude muito discreta, mas era muito eficaz no que fazia.

Alexandra era muito sensível, com muita necessidade de afecto e carinho. Sentira-se pouco querida em pequena, com uma mãe tremendamente autoritária, pessimista e negativa. Com estes

antecedentes, centrara-se num marido, que certamente idealizara, e que pouco depois de se casar se manifestara como um ser narcisista, frio e déspota.

Apesar de tudo, ela aguentou, talvez na esperança de que o marido mudasse, mas a situação cada vez se tornou mais insustentável. Ele fazia a sua vida, mas tudo lhe parecia mal; com as filhas mostrava-se pouco paciente, irritava-se por qualquer coisa, pretendia que se comportassem como pessoas adultas, obedientes,

51

submissas e, se possível, que mostrassem alguma veneração por um pai tão «brilhante».

As filhas, apesar da sua idade, e do medo que às vezes sentiam do pai, foram as primeiras que se atreveram a dizer-lhe que estava sempre de mau humor, que protestava por tudo e por nada, que não lhes desse tantas ordens, que ele não fazia nada em casa e que nunca queria brincar com elas. A resposta do pai não se fez esperar e facilmente acabou por acusar Alexandra: «É assim que educas as tuas filhas? Não serves nem para ser mãe!»

Este é o caso típico que, com matizes e circunstâncias diferentes, vemos com certa frequência no consultório mas ao qual nunca nos habituamos. Surge sempre uma rebelião interna face a tanto despropósito; rebelião que, não obstante, devemos controlar para não se perder a objectividade e o rigor necessários para o tratamento.

Nestas situações deve-se ir devagar! É perfeitamente compreensível que as amigas íntimas de Alexandra a incitassem a tomar uma decisão e a deixar o marido quanto antes, mas...

Não podemos pedir a uma pessoa o que nesse momento não consegue fazer porque a única coisa que conseguiremos é aumentar a sua insegurança e o seu desespero.

Alexandra sentia que estava a desiludir toda a gente, inclusive as suas amigas, mas sentia-se incapaz, sem forças para tomar qualquer decisão que implicasse novas dificuldades e, nestas situações, devemos encher-nos de paciência e de afecto para trabalhar sem descanso na reconstrução da pessoa.

Que queremos dizer? Que Alexandra dificilmente estava em condições de tomar decisões tão importantes para a sua vida porque sentia uma *insegurança* que a paralisava e, quando alguém se sente tão inseguro, não se atreve a dar um passo dessa importância.

52

Chegados a este ponto, pedi-lhe autorização para telefonar à sua melhor amiga, a que a tinha levado ao consultório. «Que lhe vai dizer?», ao que eu respondi: «Calma! Só lhe vou falar de como ela a pode ajudar neste momento.»

Quando a sua amiga veio, tive de esperar meia hora antes de poder articular palavra, pois ela necessitava de dizer-me quão insuportável era o marido de Alexandra e há quantos anos esta sofria, aguentando os seus insultos e desprantes. «Sabe», dizia-me, «que ela é uma ótima pessoa e não merece um tipo como esse nem uma mãe como a que tem. Além disso, a situação que vivem é um

exemplo péssimo para as suas filhas...» Quando por fim parecia ter desabafado, disse-lhe: «Ainda bem que a Alexandra tem uma amiga assim, por isso vamos meter mãos à obra para a ajudar de verdade. »

Que pedi à sua amiga? O mesmo que íamos trabalhar na consulta, que lhe desse *segurança*. Alexandra não precisava de ouvir o que tinha de fazer; necessitava de *ouvir*, *sentir* e *acreditar* que fazia as coisas *bem*, que era uma pessoa válida, querida, com muita capacidade para observar, analisar e raciocinar; em suma, que era uma pessoa valente que nesse momento se sentia sem força e era lógico que assim fosse, que necessitava de tempo, carinho e proximidade, mas que recuperaria e voltaria a ser a autêntica Alexandra: uma pessoa capaz e sensível, com qualidades para se sentir orgulhosa de si própria.

«Não é simples», disse-me a sua amiga, «mas com certeza que o conseguiremos. «De qualquer forma», acrescentou, «se vir que me despisto, não deixe de me dar um toque, porque às vezes, quando vejo a Alexandra sofrer dessa maneira, enlouqueço.» Custou um pouco mas entendeu-o muito bem e fê-lo maravilhosamente. Começou a deixar de pressionar a Alexandra, tentou vê-la com frequência, estar mais com ela e com as filhas, mas para desfrutar, conversar, dar-lhe segurança e mostrar-lhe o seu apoio e a sua confiança nela, não para julgar ou dominar.

De início parecia que íamos muito devagar, mas se queremos produzir mudanças importantes, estas necessitam de tempo para se

53

consolidarem; assim continuámos a trabalhar sem descanso. Felizmente, ao cabo de uns meses a situação era muito diferente.

Tínhamos começado pelas filhas. Sem dúvida, elas constituíam a máxima preocupação na vida de Alexandra. Trouxe-nos todos os registos que lhe pedimos; seguiu com rigor o programa de acção que elaborámos para elas; viu que dava resultado, que estas cada vez se mostravam mais alegres, tranquilas e seguras; que voltavam a olhar para a mãe com admiração e orgulho; que se tinham convertido num apoio importante; que longe de lhe produzirem desassossego lhe transmitiam força e entusiasmo. «As minhas filhas contagiam-me a sua energia», disse um dia. «Não», respondi, «as suas filhas são um reflexo do que faz com elas, devolvem-lhe a energia e segurança que lhe proporciona, fazem-na ver que está no caminho correcto e sentem-se muito felizes de tê-la como mãe.» Pela primeira vez, Alexandra devolveu-me um sorriso cheio de brilho; nesse momento vi que estava com forças para ir para a frente com o resto do programa.

Em seguida abordámos o tema da sua mãe. Era importante que se sentisse segura na forma de agir com ela. Aqui o remédio foi treiná-la, vezes sem conta, para não sucumbir à chantagem emocional que a mãe lhe fazia; para não a magoarem as suas críticas, nem a afectarem os seus comentários negativos e pessimistas. De novo, Alexandra trabalhou sem descanso. Certamente o que mais lhe custou foi deixar de se sentir culpada quando julgava que estava a falhar à sua mãe, ou que estava a ser muito dura com ela, mas acabou por compreender que, na realidade, lhe estava a fazer um favor. Estava a oferecer-lhe a oportunidade de deixar de ser uma pessoa manipuladora. Para surpresa de Alexandra, a mãe, ao cabo de um tempo, certamente quando se apercebeu de que a filha estava muito segura do que fazia, já não a condicionava como antes e começou a mostrar-se mais receptiva,

inclusive, mais humana. Alexandra resumiu-o muito bem quando disse um dia: «É como se de repente tivesse começado a ouvir-me, parece que dá valor ao que eu digo, já não se zanga por qualquer coisa; quase diria que, à sua maneira, começa a valorizar-me.» (No capítulo seguinte, veremos

54

como agir face às críticas e face às pessoas autoritárias e manipuladoras.)

O treino com a sua mãe fez muito bem à nossa protagonista quando abordámos por fim a parte mais espinhosa: a relação com o marido. No dia que vimos de forma pormenorizada como íamos tratar este assunto, por onde começaríamos, como agiríamos face às suas diferentes reacções... Alexandra olhou-me com incredulidade. Então, disse-lhe: «Calma, porque isto já está ganho.» «Mas o que está a dizer? Se ainda nem começámos», respondeu-me. «A sério que acredita nisso? Pensa que ele não se deu conta de que você é uma pessoa diferente? Por acaso esteve cego nestes últimos meses? Não, Alexandra, verá como é mais fácil do que julga e, além disso, em menos tempo do que espera.»

A realidade impôs-se, o marido de Alexandra reagiu com espanto, ainda não se refizera de uma surpresa e já o aguardava a seguinte. Na realidade, opôs menos resistência do que a sua sogra, embora tenha tentado fazer jogo mais sujo, com ameaças incluídas sobre as filhas e tudo o que julgou que podia afectar Alexandra; mas via a sua mulher com tal força que ao cabo de dois meses estava a pedir um *pacto*, segundo ele de não agressão. Na realidade, o que pedia era que as coisas voltassem a ser como antes, mas mais suaves, pois nessa altura estava consciente de que a sua mulher já não aceitaria voltar à situação anterior.

Alexandra levou o tempo que considerou necessário e finalmente, para surpresa do marido, optou por pedir a separação.

No dia em que me comunicou a sua decisão, o seu semblante era uma mescla de incerteza e júbilo (mais do segundo do que do primeiro). Encontrava-se logicamente excitada, mas os seus olhos transmitiam uma força invencível. No fim, a sua *expressão* foi muito clara: «Por fim, compreendi que também há vida para mim. Terei de fazer alguns ajustes, como tirar este empecilho do meio, mas tenho a certeza de que a felicidade está à minha espera. Na verdade, já me sinto feliz em muitos momentos. Obrigada por me ter ajudado a vislumbrar a felicidade.» Nestes casos não anoto literalmente as minhas palavras, mas a minha resposta foi mais

55

ou menos: «Não, Alexandra, sabe muito bem que se não tivesse tido o mérito, a coragem e a determinação de fazer o que tanto lhe custava, não teríamos conseguido nada. Você é a responsável pela sua façanha, parabéns! Embora deva reconhecer que este final não foi nenhuma surpresa para mim, pois sempre confiei que seria capaz de o fazer. É verdade, diga à sua amiga que tem razão, que você é uma pessoa sensível e maravilhosa, que merece ser feliz acima de tudo.»

Certamente, o que mais custou a Alexandra foi não se sentir culpada em determinadas circunstâncias. Isso é muito normal nas pessoas sensíveis como ela, mas a sensibilidade não está de

relações cortadas com a felicidade.

Quando damos a uma pessoa sensível o tempo, o carinho e o apoio de que necessita, acaba por superar as suas dificuldades. E conseguiu-lo-á tanto quanto mais confiança mostrarmos nela.

Às vezes, pessoas tão jovens como Alexandra pensam que já é tarde na sua vida; felizmente, ela apercebeu-se que «ainda estávamos a tempo».

Mas se aos quarenta, cinquenta, sessenta ou setenta anos ainda podemos mudar a nossa vida, muitas pessoas se surpreenderiam da quantidade de jovens que hoje em dia vemos, à volta dos trinta, que não sabem como sair dessa armadilha mortal em que se encontram.

Quando nos encontramos com pessoas jovens cansadas, sem força e desiludidas perante o presente que vivem e o futuro que adivinham

Há alguns anos, quando alguém dizia «isto não é vida!», costumava ser uma pessoa adulta, cansada de trabalhar muito e com o único horizonte de continuar a trabalhar muito. A dado momento,

56

percebia que as prestações a pagar não acabavam nunca, apenas se substituíam por outras. Os períodos de muito trabalho deixavam de ser temporários para se converterem numa constante, os problemas pareciam encadear-se uns nos outros, as dificuldades cada vez se tornavam mais patentes, os horários mais intermináveis, o cansaço aumentava ao mesmo tempo que a esperança parecia perder-se e o desespero e a apatia se apropriavam da sua vida.

Hoje esta visão deixou de ser património dos adultos «maduros» para se converter numa queixa presente em muitos jovens que, de repente, parecem descobrir um mundo inóspito, cheio de armadilhas e rasteiras.

o caso de Beatriz

Beatriz, uma das protagonistas que nos acompanharão neste livro, disse-me em tempos que estava muito desiludida pois isto não era vida!

A nossa amiga era uma jovem de trinta anos que tirara um curso dos considerados muito difíceis. Passara seis anos praticamente como uma anacoreta: estudando sem parar, sem tempo para sair, para desfrutar dos seus amigos - que praticamente não via -, sem fazer férias de Verão, quase sem descansar o suficiente e... tudo para acabar e voltar a começar.

Uma vez terminado o curso, teve de ir um ano trabalhar para fora e aperfeiçoar o seu inglês. Depois começou a sua difícil trajectória: primeiro como bolseira, depois com recibos verdes, com más condições económicas e um trabalho esgotante.

As relações com os seus amigos e com o namorado tornaram-se quase impossíveis, pois estava constantemente fora da cidade, a trabalhar em projectos diferentes. Não se tratava de viver noutra cidade, que poderia ter sido uma alternativa, não; o trabalho desenvolvia-se três meses num sítio,

quatro noutro e assim sucessivamente.

De repente, via-se com trinta anos, extenuada, sem ânimo para nada, com um horizonte tão cinzento como cheio de incerteza.

57

É normal que Beatriz se sentisse mal, tal como tantas e tantas pessoas que descobrem que a vida hoje, incrivelmente, é mais difícil e complicada em muitos aspectos do que há umas décadas.

Recentemente, outra pessoa de inquestionável talento dizia-me que tínhamos passado séculos para conseguir um dia de trabalho de oito horas e, quando por fim o alcançámos, hoje, no ano 2000 e poucos, milhões de pessoas trabalham cerca de doze horas diárias. Que retrocesso! Em pleno século XXI!

Beatriz sentia-se enganada! Ela pensou que depois de tanto esforço no curso, começaria a viver com mais tranquilidade. De início, não protestou quando teve de passar um ano difícil a aperfeiçoar o seu inglês; dava por assumido que esse era um dos últimos sacrifícios da sua formação. Logo chegaram os começos da sua carreira profissional. Bem, é o princípio, pensou ela. Mas depois deu-se conta de que o que a esperava, desgraçadamente, era o mesmo.

Ela sabia que assim não queria continuar e perguntava-se como poderia dizer ao seu chefe que queria constituir família e que por isso lhe pedia para viajar menos e ter um horário mais regular (poder sair a uma hora normal: trabalhar até às cinco e meia ou seis da tarde). Estava convencida de que o seu pedido seria recusado e que o seu «superior» a olharia com cara de horror e lhe perguntaria se tinha enlouquecido. Para ele, isso significaria, literalmente, não querer trabalhar na empresa. Far-lhe-ia um discurso sobre a competitividade, a carreira profissional e a fidelidade à companhia. No final, pareceria que Beatriz era uma espécie de traidora, em quem a empresa tinha investido muito tempo, esforço e dinheiro e agora respondia com essas pretensões.

Perguntei à nossa amiga como era o seu chefe, não só a nível profissional, mas pessoal e familiar. A sua descrição foi quase um protótipo. A nossa personagem quase não tinha amigos. Separara-se há cinco anos, dava-se terrivelmente com a ex-mulher e quase não via os seus dois filhos. Actualmente convivia com uma rapariga quinze anos mais nova que trabalhava na mesma empresa e

58

que tinha fama de ser fria e ambiciosa. Obviamente, o casal não tinha filhos.

Evidentemente, Beatriz não tinha uma tarefa nada facilitada com um chefe que telefonava aos seus colaboradores às seis da tarde com qualquer desculpa e que adorava convocar reuniões à última hora. Ele gostava dos jovens agressivos, competitivos e com vontade de comer o mundo, mas submissos face às suas exigências e graxistas com ele até dizer basta!

Não era fácil levar um mínimo de esperança à vida da Beatriz. A verdade é que as circunstâncias jogavam contra ela; embora hoje em dia, cada vez mais, essas circunstâncias sejam as habituais em muitas empresas e muitos milhões de pessoas as sofram. Assim o que nos restou foi definir um programa à medida da nossa amiga, que nos permitisse começar a treiná-la nas áreas-chave que lhe dessem o controlo da sua vida.

O assunto não era fácil e as soluções não pareciam vislumbrar-se à primeira vista. Beatriz acompanhar-nos-á ao longo deste livro, pois com ela trabalhámos de forma intensiva o controlo das emoções - quando sentia ansiedade, stresse, ira, depressão, raiva, tristeza... -, também reforçámos as suas capacidades de comunicação e, finalmente, a sua proactividade (como governar a sua vida).

Ensaíamos várias vezes como melhorar a comunicação e as relações interpessoais; especialmente como reagir às críticas, como ser assertiva e dizer o que pensava com franqueza, mas também com habilidade e determinação, transmitindo a segurança que sentia, mostrando a sua força face às manipulações e aos argumentos cheios de mesquinhez do seu chefe. Com o tempo, Beatriz tornou-se uma especialista em elaborar as suas próprias metas e encaminhar cada uma das suas acções para a consecução das mesmas.

Aproveitou todas as oportunidades com que a brindava o dia-a-dia para dar passos de gigante que a aproximassem um pouco mais dos seus objectivos. No decurso da terapia fizemos um treino intensivo de «Como melhorar a utilização do tempo». Aqui, Beatriz viu tudo claramente e decidiu que se ia empenhar a fundo nesse objectivo.

59

Quando se sentiu preparada, decidiu ter a temida conversa com o seu chefe. No decurso dessa reunião dir-lhe-ia que considerava que ele era uma pessoa que estava dentro dos últimos avanços da gestão de *Management*, e que no fundo partilhava com ele a teoria tão comum na maior parte dos países ocidentais sobre o que é uma boa gestão do tempo e sobre a importância de conciliar a vida profissional e a vida familiar.

Beatriz sabia que o seu chefe se oporia a este argumento com todas as suas forças, lhe diria que isso era pura demagogia, que não era aplicável na sua área, mas já tínhamos decidido que, quando ele o fizesse, nesse momento o seu objectivo não seria replicar de forma brilhante, mas reagir de uma maneira eficaz, surpreendendo-o justamente pelo contrário; e fê-lo muito bem. Respondeu com uma arma letal: o *silêncio*, um silêncio carregado de transcendência. De tal forma que Beatriz olhou fixamente para o seu interlocutor, esboçando um sorriso que transmitia *firmeza* e *segurança* e demonstrava de forma contundente a tranquilidade que sentia. Face ao assombro do seu chefe, com um gesto de mãos que expressava «é tudo?», continuou a olhá-lo uns segundos mais, o que evidentemente o perturbou, deu meia volta e andando muito devagar, sem deixar de olhar para ele, abriu a porta e saiu do gabinete.

Que aconteceu depois? Como era fácil de supor, o seu chefe tomou Beatriz de ponta, pelo que decidimos agir de forma *proactiva* (antecipando-nos aos acontecimentos).

A nossa amiga pediu uma entrevista com o director de Recursos Humanos. Previamente, tratou de juntar toda a informação possível, por isso sabíamos que se tratava de uma pessoa bastante ágil e com boa dialéctica, como bom negociador que tem de sentar-se com os sindicatos.

Beatriz agiu muito *assertivamente* (de forma muito afirmativa e expondo o seu ponto de vista com muita habilidade; mais adiante veremos em pormenor o que significa agir desta maneira). A primeira coisa que Beatriz fez foi felicitá-lo pela política que estava a conduzir na empresa. Ele estava a tentar sensibilizar todas as áreas para a importância que tinham as pessoas no quadro das organizações.

Parecia um firme defensor da criação de condições laborais cada vez mais humanas, que permitissem uma certa flexibilidade de horários e facilitassem a vida aos trabalhadores da empresa.

O director de Recursos Humanos estava de acordo com o que a nossa amiga dizia, mas mantinha-se expectante, pois temia que todo este preâmbulo pudesse desembocar numa queixa ou problema equacionados por Beatriz acerca da forma de agir do seu chefe. Como esta, longe de o confrontar com uma situação onde ele não teria outra saída que não fosse defender um cargo directivo da empresa, calmamente lhe disse «Que se tinha matado nos últimos anos pela empresa, que não tinha tido vida própria e que considerava que esta era uma situação que não se podia prolongar mais. Que ela ia tratar de fazer um uso mais racional do tempo, que tinha descoberto que se podia trabalhar de forma mais eficaz, terminando o dia de trabalho a uma hora razoável, que a longo prazo não queimasse as pessoas.» O director de RRHH *sorriu* com uma *expressão* que queria dizer «por fim sei onde queres chegar!», mas antes que lhe colocasse alguma pergunta, Beatriz *surpreendeu-o* dizendo: «Bem sei que o nosso horário termina oficialmente às seis da tarde mas todos sabemos que saímos muito depois. A verdade é que depende da sorte que se tem, nesta empresa podemos ter vida pessoal ou não, a minha pergunta é muito directa, para a direcção seria razoável tentar terminar habitualmente por volta das seis?» O director tentou medir muito as *palavras*, pois no fundo conhecia bem o chefe de Beatriz e sabia a fama que este tinha de estender o dia de trabalho, e disse que ele não se metia na organização dos diferentes departamentos, mas que esse podia ser um dia de trabalho aceitável, embora às vezes surgissem urgências ou imprevistos que haveria que atender.

A nossa amiga deu-se por satisfeita com esta resposta, sabia que não podia esperar muito mais e, com um *tom* bastante entusiasta, disse-lhe que ela «era a primeira que entendia que às vezes podiam surgir emergências, mas só às vezes, e não teria problema nenhum em ficar; o que era incoerente era a perda de horas desnecessárias no trabalho, por uma má gestão ou planificação inadequada, que

no fundo isso não dava mais competitividade à empresa e fazia com que muitos talentos fossem para organizações com um modelo de gestão mais moderno e racional». *Sorriu* e levantou-se para se ir embora, agradecendo ter-se sentido ouvida.

Que conseguiu Beatriz com esta conversa? O máximo que podia obter de um director de Recursos Humanos. Por um lado, antecipou-se às possíveis queixas que o seu chefe pudesse formular sobre ela, pois tinha decidido que a partir desse momento sairia quase sempre às seis da tarde. Por outro, recordou-lhe que havia uma chefia da empresa que seguia um modelo de funcionamento pouco racional, que queimava o seu pessoal e provocava muita rotação, desmotivação e abandono dos elementos da equipa. E isso, para um director de Recursos Humanos que trata entre outras coisas da selecção de pessoal, é sempre perturbador, porque sabe que, de cada vez que alguém vai para outra equipa ou sai da empresa, há que substituir essa baixa e, ainda por cima, caber-lhe-ia ouvir as queixas do chefe de Beatriz sobre a falta de idoneidade de algumas pessoas seleccionadas pelos Recursos Humanos.

Na medida do possível, a nossa amiga protegeu-se um pouco antes dos ataques que a poderiam

atingir. Reafirmou a sua ideia de sair às seis. Comunicou ao departamento de Recursos Humanos o que sem dúvida era uma prática inadequada de uma equipa da empresa, mas fê-lo sem *agressividade* e sem a debilidade de quem tem de defender-se de uma possível queixa de um superior. *Forneceu uma informação* que podia ser muito útil para explicar a política pouco rigorosa que o seu chefe exercia sobre a carreira profissional dos elementos da sua equipa, pois não recompensava nem promovia os melhores, mas os que nunca ripostavam e estavam dispostos a passar a vida na empresa, ainda que depois fossem os menos brilhantes e os que mais falhas cometiam...

Os dias seguintes foram muito duros. O seu chefe estava continuamente atento, com uma *atitude* plena de *agressividade*, tentando fazer escândalos por qualquer coisa, desprezando o seu trabalho, procurando erros inexistentes..., em suma, tentando minar a sua moral e mostrando-lhe a sua força. Houve momentos

62

muito complicados, em que Beatriz tinha de ir várias vezes à casa de banho nem que fosse para molhar a cara, respirar fundo, recuperar forças e sair com a firme ideia de que esta pessoa não ia conseguir o seu objectivo. Em nenhum instante exteriorizou as suas crises profundas; ninguém diria que se sentia mal. Pouco a pouco ia ganhando terreno.

Sabia que um dos cavalos-de-batalha ia ser o horário, assim, de cada vez que lhe davam um trabalho, perguntava quando devia entregá-lo; se o seu chefe dizia que devia ser entregue no próprio dia (e isso era impossível, excepto se ficasse até às sete ou oito da noite), ela perguntava-lhe «se a essas horas iria estar alguém à espera desse trabalho ou se o veriam no outro dia às nove, dez ou doze da manhã». Apanhava continuamente o seu chefe em renúncias e mentiras, de modo que Beatriz tentava ser objectiva na hora de analisar as pressas reais do trabalho que lhe encomendavam e decidia em consequência. A maior parte das vezes saía de igual forma às sete da tarde e acabava-o na manhã seguinte e sabia que nada sucedia, a não ser a bronca e os maus modos do seu chefe ao entregar-lho. Este ameaçou-a de redigir um relatório negativo para que não lhe renovassem o contrato. Beatriz simplesmente lhe disse que ela, «de forma rigorosa de há uns meses a esta parte, anotava todos os trabalhos que realizava, quando lhos davam, quando os entregava, se tinha de realizar modificações ou rectificações a que se deviam... », pelo que estava certa do seu trabalho e profissionalismo.

Simultaneamente, Beatriz começou a comunicar, cada vez de forma mais assídua, com outros departamentos e empresas; aproveitava a mínima oportunidade para ampliar as suas relações e demonstrar a autoria dos seus trabalhos e isto, ao cabo de uns meses, deu os seus frutos. Beatriz foi para outra empresa com um trabalho e salário similares, mas com uma vantagem extra importantíssima: o *horário*. Na sua nova companhia sairia, realmente, às seis da tarde. Era uma norma da multinacional: aí o que estava mal visto era que os funcionários ficassem depois dessa hora. A Beatriz, isso parecia-lhe um sonho; seis da tarde implicava ter vida própria,

63

poder fazer coisas aos dias de semana. A semana de segunda a sexta adquiriu outra dimensão, já não eram esses cinco penosos dias que tinha de suportar para poder descansar ao fim-de-semana; eram

dias em que podia ir ao cinema, ao ginásio, às compras, sair com amigos; eram dias que lhe pertenciam e lhe abriam um horizonte novo. Poderia pensar na maternidade e em inúmeros projectos que tinha em mente.

No final, acabou por ser capaz de discernir a parte positiva da experiência anterior: «Fiz muito bem em revoltar-me», disse-me um dia, «se tivesse aceitado a situação, continuaria a aguentar uma pessoa agressiva e insatisfeita, que abusava do seu poder para preencher o seu próprio vazio, que no seu despotismo pretendia que os que estavam à sua volta não tivessem vida própria. Se tivesse continuado lá, ter-me-ia convertido numa pessoa amargurada e solitária. De todas as formas», concluiu, «vendo bem, devo-lhe um favor: se não tivesse sido por ele, não teria aprendido tanto; agora comunico muito bem com as pessoas; habitualmente não me altero e preocupo-me só com coisas importantes, além de que tenho a sensação de ser dona da minha vida e é algo que adoro.»

Como não podia deixar de ser, uma pessoa sensível e com vontade de saber como Beatriz, acabou por aprender, ainda que às vezes tenha passado por etapas de desfalecimento, onde as forças e a esperança pareciam abandoná-la. Foram uns meses muito duros, cheios de obstáculos e metas que se afiguravam impossíveis, mas...

Merece sempre a pena lutar por aquilo em que acreditamos e não há uma arma que derrube mais barreiras do que a força das nossas convicções.

Certamente há muitas pessoas que pensam como Beatriz e se sentem enganadas, mas não encontram a forma de «escapar» das suas circunstâncias actuais para poderem ter um pouco de vida própria.

64

"Os especialistas que trabalham com «pessoas» são muito conscientes desta regressão; desse voltar atrás em que se meteu a chamada «sociedade avançada» que parece esquecer-se do fundamental. Os projectos são cada vez mais desumanizados, menos coerentes, mais loucos... Não é estranho que os psicólogos tenham mais trabalho; infelizmente, isso não é um bom sintoma, mas a demonstração palpável de um rumo errado, de uma sociedade empenhada em que as pessoas deixem de sentir, de pensar; de reflectir; de amar... Em suma, de ser pessoas.

Felizmente, não somos autómatos e revoltamo-nos e procuramos outros horizontes que não sejam o sofrimento contínuo ou o desespero permanente. Por isso é tão importante aprendermos a viver e sermos donos das nossas vidas, que é muito mais do que existir.

Na realidade, a Beatriz aconteceu, como a tantos de nós, que, quando «crescemos», parecemos perdidos. Mas a nossa protagonista era ainda uma pessoa muito jovem, que não tinha tido demasiado tempo nem oportunidades para se sentir só. No entanto, muitas mulheres independentes, que tentam ser coerentes com a sua forma de viver e valorizar a vida, ao cabo de uns anos podem sentir-se sozinhas.

Quando as mulheres independentes se sentem sós ao longo dos anos

Hoje em dia, felizmente, cada vez são mais as mulheres que podem «escolher» a sua forma de vida. Mas a realidade não é simples e ainda continuam a haver muitos casos em que elas se sentem apanhadas em circunstâncias complicadas, que parecem agir como um dique face ao qual se estatelam todas as suas esperanças. Já vimos que Alexandra era um claro exemplo destas situações. Mas agora vamo-nos centrar numa nova realidade sociológica: as mulheres que por convicção, por circunstâncias, ou por uma mistura de ambas, vivem de forma independente.

65

Como é lógico, não há um padrão comum. Seria ingénuo pensar que todas estas mulheres são valentes, resolutas, seguras de si próprias... ou pelo contrário, que são muito inseguras. Que se tornaram pessoas ressentidas, pouco sociáveis ou demasiado exigentes.

Também haverá quem acredite que se trata de um colectivo que se acostumou a viver à sua vontade e que só pensa em trabalhar ou divertir-se, que se sente maravilhado ou contrariado com a sua situação actual... Em suma, não devemos utilizar uns quantos tópicos para avaliar e aprofundar o que sem dúvida é uma realidade muito mais complexa.

O que claramente se constata é que cada vez há mais mulheres que vivem sozinhas, separadas ou dividindo casa com outras pessoas; com filhos e sem filhos; com independência económica ou passando todos os apuros do mundo... mas com uma realidade que apenas aconteceu há umas décadas.

Neste aspecto, como em tantos outros, as mudanças parecem ir mais depressa do que a evolução da própria sociedade. Em geral, as mulheres que vivem em países mais desenvolvidos querem ser mais independentes, mais autónomas. Querem ser valorizadas por elas próprias, sem discriminações positivas, nem tão-pouco negativas.

São muitas as mulheres que se viram numa dinâmica muito angustiante, precisamente pela pouca evolução e adaptação deficiente de determinadas coordenadas sociais. No final, a mulher é a principal vítima dessa situação arcaica e não tem outra solução a não ser optar, em muitos casos, entre o seu desenvolvimento profissional e a vida familiar, entre ter filhos e ficar estagnada no trabalho, ou ter filhos e renunciar ao seu trabalho, ou ter filhos e tentar ser uma supermulher que chega a todos os sítios, que seja capaz de prosseguir com a mesma dedicação e disponibilidade para o trabalho, mas cuidando simultaneamente da sua família, sem que nada se ressinta, embora... isto seja quase impossível! Pelo menos é impossível fazê-lo com a calma, a serenidade e, sobretudo, o *tempo* necessários para cada função.

66

O resultado em muitos casos é desalentador embora, felizmente, noutros se tenha alcançado esse equilíbrio quase impossível. Mas não nos enganemos: sempre que se conseguiu essa difícil conjugação, foi mais pelo tremendo esforço desenvolvido pela mulher do que pelas ajudas que a sociedade ou o mundo laboral proporcionaram.

Há pouco perguntavam-me por que razão há cada vez mais mulheres que vivem «na sua» ou de

forma independente. As razões são óbvias, mas se tivesse de destacar alguma, a principal seria: porque hoje a mulher cada vez selecciona mais. Claro que também são determinantes os elevados níveis de formação que têm - as mulheres constituem a maior parte da população universitária -, assim como a sua independência económica e o acesso a postos mais qualificados dentro do mundo laboral.

Seleccionar é sinónimo de exigir? Até certo ponto sim. A mulher exige ao homem um perfil diferente, já não são suficientes determinados aspectos físicos ou, inclusive, económicos. Hoje, a mulher pede ao homem que seja complementar no que lhe falta, mas compatível no essencial. Ou seja, e para dar um exemplo muito simples, uma mulher triste faria mal em unir-se a um homem também triste, o lógico é que se procure alguém mais «animado e alegre», com quem se complementar melhor; mas este aspecto não deveria ser um obstáculo para que, além de ser «mais animado», também fosse uma pessoa sensível e delicada, com quem se pudesse sentir bem nas reflexões mais profundas, nos momentos mais íntimos, onde se partilham e trocam vivências e experiências. Se o nosso cavalheiro fosse muito alegre, mas um desastre na hora de assumir responsabilidades, ou não fosse capaz de ver como se encontra a sua companheira ou do que necessita, a relação não funcionaria.

Hoje a mulher é mais exigente, em grande medida porque se pode permitir sê-lo. A opção já não é ficar para tia mas às vezes não é fácil viver essa independência. Há muitas mulheres que se sentem terrivelmente sós, pelo menos no plano afectivo e, em alguns casos acabam por baixar os braços e «agarrar-se ao primeiro que passa». Serem diferentes pode ter sido um estímulo numa determinada fase da vida, mas noutra, isso pode ser encarado como

67

um «fardo» terrível. De novo neste aspecto, a sociedade ou os costumes sociais não ajudam, antes pelo contrário.

Muitas mulheres manifestam que estão «até pelos cabelos», pois quase todas as pessoas vão aos sítios acompanhadas e elas parece que têm de «dar nas vistas».

Não vamos debater aqui se há muitas ou poucas dificuldades em ter e manter autênticas relações de amizade entre homens e mulheres, especialmente a partir de certas idades. Mas o que está claro é que passados os trinta há mais mulheres do que homens que vivem de forma independente. Parte destas mulheres pode sentir-se identificada com situações e casos como o de Leonor. Vamos tratar de aprofundar um pouco a sua história.

O caso de Leonor

Leonor tinha trinta e nove anos quando veio ver-nos ao consultório. Trabalhava na área da saúde, com turnos pouco racionais, que a impediam de ter uma vida minimamente organizada, pois uma semana trabalhava de manhã, mas, na seguinte, podia ter de o fazer de tarde ou de noite.

No seu trabalho era muito valorizada pelos doentes mas esporadicamente surgia um problema com os seus colegas, já que era das que «dizia sempre o que pensava».

Gostava da sua profissão, mas estava um pouco cansada do funcionamento pouco motivador do

sistema de Saúde Pública: «É indiferente se trabalhas bem ou mal, que faltes muito ou nunca, pelo contrário, quanto mais competente te vêem, mais trabalhas, mais abusam de ti e no final pagam o mesmo a todos.»

Mas era a nível emocional que ela se sentia mais sozinha. Tinha um ou outro bom amigo, poucos, pois a maior parte era casada e «as suas mulheres parece que te olham com certo receio». Há uns dois anos que não mantinha nenhuma relação séria com um homem e cada vez lhe custava mais encetar uma nova relação «pois no fim acabas por sentir-te enganada e estúpida por te teres induzido em erro».

68

Tinha boas amigas mas praticamente não as via, pois «nesta idade as pessoas têm a vida muito complicada e as que não têm de estar com os filhos, têm um marido absorvente ou um trabalho que não lhes deixa um minuto livre. Aliás, ultimamente aborrece-me o que me contam, não param de falar das suas casas, dos filhos, do trabalho, do marido».

Em suma, Leonor sentia-se muito sozinha e custava-lhe continuar a lutar por manter a sua independência. De um ponto de vista económico andava sempre «muito apertada», sem poder permitir-se um capricho, pois o seu salário só lhe dava para cobrir as despesas fixas que tinha todos os meses.

A nível familiar, a eterna cantilena de sempre: embora tivesse mais dois irmãos, um irmão mais velho e outra irmã com apenas uma diferença de ano e meio, os seus pais, quando necessitavam de fazer qualquer coisa, só se lembravam de que ela existia, pois os seus irmãos eram casados e, como Leonor dizia: «Deles só se lembram para convidá-los para almoçar, comprar coisas para as crianças ou ficar com os pequenos quando os seus pais querem sair ou lhes dá jeito seja pelo que for, mas para o resto é como se não existissem, como há a parva da Leonor...»

Era sob o ponto de vista emocional que se sentia pior. Fizera imensos cursinhos e actividades durante os últimos anos, todos os que o seu horário de trabalho permitia. Era uma pessoa culta que gostava de ler, ir a conferências, ao cinema, ao teatro..., mas chegara um momento em que se sentia terrivelmente só e, como ela dizia, «muito coxa a nível afectivo».

Por um lado, teria gostado de ter pelo menos um filho, mas nunca tinha encontrado o pai adequado e, quando o encontrava, ou era casado, ou não queria confusões nem responsabilidades com crianças. Inclusive tinha pensado na possibilidade de uma fecundação *in vitro*, mas parecia-lhe que nesta altura da vida já estava muito cansada e, além disso, sempre fora sua convicção de que um filho não era nenhum capricho, nem devia preencher nenhum vazio, que, se vinha ao mundo, devia ser nas melhores condições, com um pai

69

e uma mãe esperançados nesse projecto, que tivessem embarcado nele livremente, que estivessem preparados e que pudessem brindá-lo com a dedicação e atenção que uma criança merece.

A nível de amizades já comentámos que se encontrava numa etapa difícil. Não tinha amigos que

estivessem em situação idêntica à sua, sendo a mais parecida a de uma amiga que estava separada e que «estava muito angustiada com o seu filho». Esporadicamente saía com alguma amiga mais jovem mas essas experiências não davam muito bom resultado porque como Leonor nos dizia: «A diferença de idade acaba por impor-se e o conceito que têm dos homens e da diversão é muito diferente. Eu, nesta altura, já não estou para aguentar meninos malcriados que só querem ir para a cama comigo e que só parecem divertir-se bebendo até cair para o lado ou aproveitando-se do primeiro que lhes aparecer à frente.»

Por outro lado, «o facto de dizer o que pensava» cada vez lhe acarretava mais problemas, pelo que a nossa amiga estava imersa numa dessas crises em que as pessoas questionam a sua vida do princípio ao fim, mas fazem-no com o pessimismo e com toda a carga negativa que lhes proporcionam essas vivências tão pouco positivas que as envolvem.

Leonor estava completamente baralhada; não sabia se deveria tentar pedir uma transferência e ir viver para uma cidade mais pequena, se pensar em dividir uma casa com alguém; se mudar de trabalho ou pelo menos de hospital, se deixar-se de tanta selecção e agarrar-se ao primeiro que estivesse à mão, inclusive dar uma oportunidade a um antigo namorado que acabava de separar-se.

«Que posso fazer?», perguntou-nos no primeiro dia que veio ver-nos. «Estou muito cansada de tentar ser coerente comigo própria e com as minhas ideias; acho que estou enganada. As pessoas contentam-se com coisas mais simples, casam-se ou vão viver com alguém sem pensar tanto, não levam o trabalho tão a peito, não complicam a própria vida como eu faço. Afinal, com quase quarenta anos, encontro-me terrivelmente só.»

A primeira coisa que fizemos foi tentar «situar» Leonor para que pudesse começar a ver as coisas de forma mais objectiva. Era

70

importante que não sentisse esse fracasso que tanto a massacrava. «Na realidade é uma pessoa felizarda», disse-lhe durante a segunda visita, quando analisávamos os primeiros registos que sempre pedimos. Leonor olhou-me com cara de gozo e disse: «Claro, ainda me poderia sentir pior, de facto ainda nunca me tentei suicidar, mas isso não é estar bem ou... há que chegar a esse ponto para nos podermos sentir mal?» Com um sorriso muito franco, respondi-lhe: «Efectivamente, não tentou o suicídio, mas dizia-lhe que era uma pessoa felizarda porque temos todos os condicionantes a nosso favor para que a possa recuperar e sentir-se bem, ou não é assim?» A nossa amiga olhava-me entre surpreendida, confusa e intrigada e disse-me directamente: «Parece-me que isto vai ter mais que se lhe diga do que eu pensava, pelo menos a nível intelectual o começo parece estimulante.» «Ótimo», respondi, «pois então vamos começar a tarefa: como se sentiria se além do que tem e do que aqui escreveu na última semana, estivesse encurralada com um filho adolescente que lhe tornasse a vida impossível diariamente, sem um mínimo de apoio por parte do seu pai, quer por ser uma inútil, quer por não conseguir dar mais de si? Como se sentiria se estivesse sem trabalho, tendo de fazer qualquer coisa para conseguir algum dinheiro, ou vendo como o banco ficava com a sua casa porque não podia fazer frente ao empréstimo ou, no seu caso, voltando para casa dos seus pais porque não lhe chega para a renda? Continuo a enumerar situações que, felizmente, não se dão no seu caso, ou começamos a ver como andar para a frente, dada a sorte que temos?»

Pela minha parte, esta resposta não pretendia ser um golpe baixo e, de facto, não foi. É verdade que muitas pessoas se sentem terrivelmente e, ainda por cima, não encontram justificação para o seu mal-estar, porque tudo lhes parece correr bem, pelo menos visto de fora. Nestes casos, a depressão ou a crise por que estão a passar, ainda para mais, une-se a um certo sentimento de culpa por se sentirem mal sem causas aparentes «a que se agarrarem». Mas o que eu pretendia no caso de Leonor era «situar-nos». Que ela se apercebesse de que estávamos em melhores condições que muita

71

gente da sua idade que, além de se sentirem infelizes, estão atadas, ou pelo menos muito condicionadas pelas circunstâncias que as rodeiam.

Imediatamente analisámos o que estava a ocorrer na sua vida para se sentir tão infeliz. As causas eram evidentes. Por um lado, Leonor era uma pessoa aparentemente segura de si própria - facto que não era de todo certo - que agia com demasiada contundência nas suas relações laborais, pessoais e sociais. Quase sem se aperceber, fazia de advogado de defesa ou directamente de juiz, ditando sentenças ou defendendo posturas de forma veemente sobre qualquer facto ou acontecimento que sucedesse à sua volta. Na última semana, tinha tido dois confrontos no trabalho, que claramente poderia ter evitado, e uma discussão com os seus pais, onde lhes voltou a dizer pela enésima vez que eles estavam a analisar mal um problema familiar, para acabar por ceder e fazer o que eles lhe tinham pedido.

Por outro lado, Leonor revestira-se de certa dureza e, salvo com os doentes e as crianças, não se permitia manifestar a carga de afectividade que encerrava. Pelo contrário, o seu trato costumava ser habitualmente distante, sobretudo a nível social. É como se se defendesse antes que os outros a atacassem. No fim, sentia-se mal, pouco compreendida, muito só afectivamente e, o que era pior, sem esperanças de que a situação pudesse mudar.

O nosso tratamento, ou melhor, o nosso «treino», era muito claro:

- 1) Leonor começaria a ter consciência de que tinha um problema na sua forma de se relacionar com algumas pessoas, já que se mostrava excessivamente exigente e implacável.
- 2) A nossa amiga dificilmente encontraria esse afecto que tanto procurava se, previamente, não fosse capaz de mostrar a sua própria sensibilidade e o carinho que tinha dentro de si.
- 3) Dependeria dela sentir-se melhor e não de uma série de acontecimentos ou circunstâncias externas, que às vezes não chegariam a produzir-se.

Em suma, pusemos em andamento um programa através do qual Leonor se esforçaria por melhorar a sua comunicação. Mais adiante exporemos em pormenor os recursos básicos que nos ajudarão

72

a melhorar a nossa comunicação e as nossas relações com os outros, mas, neste caso concreto, os objectivos fundamentais foram os seguintes:

- *Melhorar a sua escuta activa.* (Leonor interrompia à mínima oportunidade.)
- *Potenciar o controlo das suas emoções negativas.* Não temos direito de sujeitar os outros à

nossa falta de autocontrolo. Precisamente, quando nos sentimos mal ou há algo que nos desagradou, deveríamos ver a oportunidade de ouro para nos convenceremos de que podemos conseguir «controlar os nossos impulsos» e fazer prevalecer a nossa parte racional.

- *Desenvolver a sua empatia com os seus amigos, familiares e colegas.* A nossa amiga punha-se muito bem na pele dos doentes, mas parecia recusar-se a entender porque um amigo, um familiar ou qualquer pessoa acabava de agir de determinada maneira.
- *Cuidar da sua comunicação não verbal.* Podia ser muito dura nos seus gestos: falava demasiado rápido, com um tom às vezes muito imperativo, com ar de desafio, com movimentos demasiado firmes...
- *Adaptar a sua comunicação verbal ao contexto e às pessoas a que se dirigia nesse momento.* Não se mostrar tão taxativa nas suas afirmações, nem tão exigente nos seus comentários, nem tão drástica nas suas manifestações.
- *Aprender a utilizar o seu silêncio como resposta,* não de forma agressiva, mas de forma a mitigar expressões que, de outra forma, seriam mais duras. Por outro lado, o silêncio compreensivo, acompanhado de olhares suaves e amistosos, ajuda as outras pessoas a reflectirem sobre o que estão a dizer, sem necessidade de defenderem ferozmente os seus argumentos.
- *Ser capaz de criar um clima de confiança.* Possibilitando que as outras pessoas se sintam descontraídas mas, sobretudo, sentindo-se ela própria calma, desfrutando das relações e comunicações que estabelecia.

73

- *Aprender a chegar a acordos,* o que em psicologia chamamos «compromissos viáveis», onde ninguém se sinta perdedor da batalha. Leonor entendeu que: *O objectivo da comunicação não é a imposição do nosso critério mas o respeito mútuo e o esforço partilhado para chegar a um ponto de encontro onde todos se sintam bem.*
- *Ser assertiva.* Dizer as coisas quando há que dizê-las mas sabendo dizê-las, sem magoar ou mostrar agressividade. Leonor aprendeu a enviar mensagens claras aos seus interlocutores, da mesma forma que aprendeu a reconhecer os seus próprios erros. Uma das coisas que mais lhe custou foi aprender a dizer *não* sem agressividade. No final, quando dominou a arte de dizer *não* de forma natural, relaxada, sem criar conflitos internos e sem provocar discussões absurdas, ficou maravilhada.
- *Manifestar a sua afectividade e a sua ternura* (essa sensibilidade que podia constituir a sua melhor jogada, mas também a sua maior fonte de vulnerabilidade). Não se tratava de ser afectiva com toda a gente, mas sim de agir com suavidade e proximidade. Não há problema em manifestar a nossa sensibilidade se aprendemos a sentir-nos bem à margem do que determinadas pessoas façam ou não façam, digam ou deixem de dizer.
- *Praticar mais desporto.* Sempre gostara mas ultimamente tinha desistido porque era complicado procurar parceiros com quem pudesse fazer desporto. Leonor inscreveu-se em duas associações onde logo encontrou boas oportunidades para partilhar as suas actividades favoritas.
- *Sorrir mais.* Praticamente sorrir por sistema! Sem se aperceber, a expressão de Leonor

tornara-se demasiado dura. Só quando sorria as suas feições se relaxavam e mostrava uma proximidade que, de outra forma, era difícil sentir.

Em suma, Leonor aprendeu a comunicar com o seu meio e quando o conseguiu foi quando começou a apreciá-lo. Por fim

74

apercebeu-se de que, no fundo, era uma pessoa com sorte, uma pessoa sensível, afectiva, inteligente, sociável, que podia desfrutar do seu trabalho e da sua bem conseguida independência. Entendeu que a independência não está em desarmonia com a proximidade, nem com a afectividade.

Num dos últimos dias, disse-me mais ou menos o seguinte: «Por fim, vi que posso ser independente e sentir-me bem. Custava-me muito abrir-me, pois pensava que me podiam magoar; agora percebo que quantos mais me conhecem, mais há quem goste de mim de verdade. Creio que, inclusive, volto a estar aberta à possibilidade de me apaixonar, porque agora não terei medo de o fazer; o mais que pode suceder é que não corra bem, mas sei que não me irei abaixo e, em última análise (sorrindo), como você diz, terá valido a pena porque terei aprendido algo novo e, além disso, terei desfrutado do tempo que durou.»

A nossa amiga tem agora mais amigos, é mais difícil discutir no trabalho embora algumas vezes se descuide, mas habitualmente está de bom humor. A última coisa que soube dela foi que andava meio envolvida com um homem dez anos mais velho, separado, de quem gostava muito e a quem tentava convencer a continuarem como estavam. «María Jesús, o único problema é que ele quer que vamos viver juntos, inclusive que nos casemos, mas a verdade é que eu estou muito bem com a relação como a temos agora, vou tentar chegar ao que você me ensinou: um compromisso viável e, se for muito teimoso, mando-o para si e você convencê-lo.»

Leonor aprendera a mostrar «o melhor de si mesma», algo que todos temos dentro de nós, mas que às vezes resistimos a mostrar e iludimo-nos à espera que sejam os outros a mudar; como se a vida dos que nos rodeiam dependesse de nós ou da nossa vontade.

Viver só não tem, *a priori*, de ser melhor ou pior do que viver acompanhado.

.75

Viver com companhia não é garantia de afectividade partilhada; tal como viver sozinho não é sinónimo de independência ou liberdade.

Recordemos que só há uma pessoa que sempre nos acompanhará, que permanecerá a nosso lado, a todo o momento, em qualquer situação, em qualquer idade, e essa pessoa somos nós próprios.

Há muitas pessoas como a Leonor que equacionam se devem mudar a sua forma de vida. Aqui, o mais importante não é a maneira, mas o fundo de cada um. Curiosamente, uma das coisas que *nunca nos ensinaram* foi a conviver connosco. Tudo nos correrá muito melhor se aprendermos a conhecer-nos e a relacionar-nos, não só com os outros, mas também com essa pessoa que somos, essa pessoa que, em última análise, é a artífice da nossa felicidade, mas também da nossa insatisfação.

Manter uma ou outra cara dependerá muito mais de nós do que das nossas circunstâncias. Temos a

«chave» e isso constitui um poder enorme; mas cuidado, também temos o «ferrolho» e, por vezes, cerramo-lo sem darmos por isso.

Já vimos uma série de casos que nos mostraram como as nossas vidas podem mudar se aprendermos os Segredos da Comunicação e das Relações Humanas.

O próximo capítulo constituirá, sem dúvida, uma excelente ferramenta que nos facilitará esta aprendizagem.

APRENDERMOS A RELACIONAR-NOS E A COMUNICAR MELHOR. É DIFÍCIL COMUNICAR BEM?

Num artigo recente * tentava expressar, de forma muito esquemática, parte das dificuldades que em geral se dão na comunicação. Esboçava igualmente, a título de exemplo, algumas das peculiaridades que distinguem, separam e complicam a comunicação entre homens e mulheres. O artigo designava-se «Como comunicamos mejor!» e em resumo dizia:

«Muitas mulheres queixam-se de que os homens nunca têm vontade de falar e eles defendem-se dizendo que as mulheres são muito chatas. Na realidade, somos diferentes, mas isso não seria um obstáculo se nos tivessem ensinado a comunicar. Sem darmos por isso, cometemos erros graves, cremos que falar é comunicar, mas oitenta por cento da comunicação é não verbal. Esquecemos que as palavras transmitem informação, mas os sentimentos, os estados de espírito, a veracidade ou não do que dizemos... percebem-se basicamente através da comunicação não verbal.

A partir de agora correr-nos-á tudo melhor se estivermos mais atentos aos gestos, à proximidade ou distância corporal, ao olhar... Alguns recursos ser-nos-ão de grande utilidade: por exemplo, se fa

* María Jesús Alava Reyes, «¿Cómo comunicamos mejor!», 20 *Minutos*, Outubro de 2004.

77

lamos de modo rápido, cansamo-nos e se falamos lentamente, aborrecemo-nos; se olhamos nos olhos, demonstramos interesse; se elevamos demasiado o volume, incomodamos; se relaxamos, facilitamos a comunicação... Conhecer as nossas diferenças aproximar-nos-á. As mulheres tendem a estender-se mais nas explicações, os homens desligam logo. Tentemos esforçar-nos todos e recordemos que comunicar também é ouvir, observar, olhar, sorrir e, às vezes, falar.»

Efectivamente, comunicar é mais do que falar. Este é um assunto de grande actualidade e, precisamente por isso, noutro artigo* tecia algumas reflexões, como as seguintes:

- A verdadeira comunicação começa com a escuta. Uma atitude atenta, próxima e paciente comunica mais do que a maior parte dos nossos discursos.
- Os olhos são os que mais transmitem. Com o olhar podemos criar um clima de confiança ou críspação.
- Podemos conseguir que não nos afectem as críticas destrutivas, da mesma forma que podemos aprender com as críticas positivas.
- O importante não é o que os outros nos digam, mas o que nós próprios dizemos. Se controlarmos o nosso «diálogo interno» - o que pensamos -, conseguiremos que o nosso bem-estar dependa de nós, não do que os outros opinem.

- Podemos sair dos «pontos mortos» propondo acordos razoáveis.
- Para que alguém nos compreenda é importante que se sinta querido, não agredido.
- Transmitamos afecto e receberemos carinho.

* María Jesús Alava Reyes, «Comunicación positiva, muy saludable», *Saber Vivir*, Maio de 2004.

78

{É difícil comunicar bem? Basta que olhemos à nossa volta para concluirmos que a comunicação não é fácil, pelo menos quando surgem as dificuldades.

Os amigos a maior parte das vezes comunicam sem dificuldade, mas quando entramos noutros âmbitos da comunicação, as coisas parecem complicar-se. Os pais comunicam aceitavelmente com as crianças pequenas, no entanto, quando os filhotes começam a crescer, principiam os problemas na relação. Algo parecido nos sucede com o nosso companheiro sentimental, com os colegas de trabalho, com as pessoas com quem partilhamos gostos... tudo parece correr bem até que alguma zanga dá o ar da sua graça. Nesses momentos, dá a sensação de que estamos «de fraldas» e começamos a complicar a nossa vida até que acabamos por nos sentir mal. Então, angustiamo-nos e chegamos ao desencontro mais absurdo e gritante.

Muitas vezes, quando alguém nos conta que está zangado com outra pessoa e nos relata a situação, ele próprio diz-nos que na verdade foi por uma parvoíce, mas essa parvoíce criou uma autêntica barreira que parece um muro intransponível.

Quando se aprendem e interiorizam princípios básicos sobre a forma de comunicarmos e de nos relacionarmos com quem nos rodeia, não é difícil a comunicação, pelo contrário, é apaixonante. Sem dúvida, uma das maiores satisfações que podemos sentir no nosso dia-a-dia consiste em comprovar como podemos facilitar e reconduzir a comunicação. Ainda que as circunstâncias sejam complicadas, ainda que tenhamos diante de nós uma pessoa encolerizada, com a nossa atitude podemos conseguir que, pouco a pouco, essa pessoa se sinta ouvida e chegue um momento em que se possa produzir uma aproximação ou um princípio de acordo que acabe por nos conduzir ao diálogo.

Quando algumas vezes me perguntaram quais são os «pontos-chave» que favorecem a comunicação, à margem das premissas e considerações que veremos mais adiante, a minha resposta habitual é: *a paciência, o controlo emocional e a capacidade para ouvir e para transmitir tranquilidade.*

79

Não é fácil mostrar-nos pacientes quando sabemos que a outra pessoa está confundida ou alterada e não ouve nada, no entanto, precisamente nesses momentos, a nossa paciência e a nossa atitude de escuta, o nosso olhar tranquilo mas cheio de interesse pelo que o outro está a dizer, acabam por se «impor». Desta forma conseguimos desconstruir o nosso interlocutor e ajudamo-lo a que, pouco a pouco, uma vez que se tenha sentido ouvido, esteja em condições de começar a escutar ou, pelo menos, de não sentir necessidade de agredir.

As vezes há que esperar horas, inclusive dias, até que chegue o momento propício em que a outra

pessoa realmente esteja aberta ao diálogo e não se sinta agredida pelas nossas palavras ou considerações.

Pretender falar quando o outro não está em condições de nos ouvir é tão estéril como contraproducente.

Apenas conseguimos alimentar a sua carga negativa e reforçar as suas ideias irracionais. O distanciamento e as diferenças aumentam e esse não pode ser o nosso objectivo.

Certamente que no ponto em que nos encontramos, muitas pessoas que estão a ler estas páginas irão pensar que o seu caso é diferente, que o seu marido/mulher, colega, chefe, amigo/a, filho/a, irmão/ã... são impossíveis e concluirão que, com eles, «não há maneira de comunicar». E certamente, pelo menos em parte, têm razão, pois tentaram muitas vezes, a bem, a mal e assim-assim, até com alguma criatividade... e apesar dos seus esforços, não conseguiram os seus propósitos. No entanto, inclusive nestes casos aparentemente desesperados, há algo que podemos sempre conseguir: sentir-nos bem com a nossa atitude e fazer com que o outro se sinta ouvido, e isso já é muitíssimo.

80

o nosso interlocutor pode estar cheio de raiva, numa crise de mutismo, de desespero ou de apatia extrema. Mas sentir-se-á sempre surpreendido quando vir que não o atacamos, que não tentamos convencê-lo de algo; que paradoxalmente, embora credite que discordamos das suas manifestações, estamos a fazer um esforço enorme para o escutar, para tentar compreender os seus argumentos ou a sua situação emocional... Em suma, para nos aproximarmos dele e tentar encontrar um ponto de encontro.

Nesses momentos, a outra pessoa não sente tanta necessidade de agredir ou de mostrar uma atitude tão extrema e espera, ainda que com certo receio, a nossa resposta. Mas se vir que não temos pressa de tentar impor-lhe nada, que continuamos a interrogar-nos acerca das suas circunstâncias ou pensamentos, começa a observar-nos com mais interesse e, em muitos casos, com uma atitude mais próxima. Cuidado! Não estou a dizer que já está tudo solucionado, dependerá de cada caso, mas asseguro que avançámos muito. No entanto, não deitemos «borda fora» as nossas conquistas, não tenhamos pressa de tentar que o outro nos escute, certamente será o momento de continuar a demonstrar paciência e... atenção às circunstâncias do nosso interlocutor.

Permanecer calados, em muitas ocasiões, é a melhor solução, mas às vezes o nosso silêncio pode ser interpretado como um desafio. Nessas ocasiões, calmamente diremos à outra pessoa que respeitamos o seu critério e as suas opiniões e que pensaremos seriamente no que nos disse. A partir desse momento, mostrar-nos-emos próximos com o olhar, suaves na expressão, mas dispostos a deixar a conversa nesse ponto, pois já alcançámos tudo o que podíamos conseguir: que a outra pessoa se sentisse ouvida, respeitada e valorizada.

Este terá sido o ponto fundamental, a partir daí a nossa paciência e a nossa capacidade de observação dir-nos-ão se devemos puxar de novo essa conversa. Mas, se assim fosse, nunca o faríamos do mesmo modo, porque quando uma pessoa se sentiu mal com

alguma coisa, não devemos esperar que fazendo o mesmo, as suas sensações mudem.

Essa mesma atitude de escuta e de observação permitir-nos-á saber se a pessoa, uma vez que se sentiu escutada, já pôde elaborar e canalizar as suas emoções e não necessita de voltar ao assunto. Inclusive, muitas vezes, poderá aperceber-se de que não tinha razão nos seus raciocínios, mas não será capaz de reconhecê-lo. Nesses casos, muita calma! Não nos empenhemos numa confissão pública, seria absurdo; aproveitemos o que conseguimos, estabeleçamos novas vias de comunicação e adotemos uma atitude próxima e relaxada, que permita ao outro «ligar-se» sem necessidade de se humilhar.

Que adiantamos quando pretendemos que alguém «dê o braço a torcer»? Que reconheça o seu erro? Na maior parte das ocasiões, sobretudo se se tratar de pessoas inseguras - e recordemos que as pessoas agressivas costumam ser tremendamente inseguras, - só conseguiremos perder o que com tanto esforço tínhamos ganho: a sua confiança.

A nossa segurança deve estar acima das limitações dos outros. Deixemos que cada pessoa encontre o seu ponto de equilíbrio e não nos percamos em batalhas absurdas, nem em encenações que só servem para envergonhar ou criar agressividade no nosso interlocutor.

Sejamos generosos nas relações, não sintamos necessidade de que o outro reconheça as suas falhas. Generosidade é ter uma atitude relaxada nos momentos de tensão, oferecer um sorriso em vez de mostrar crispação. Generosidade é olhar com proximidade nos distanciamentos, escutar quando sentimos necessidade de interromper, calar quando o outro é incapaz de escutar... Generosidade é não cobrar desnecessariamente.

Não obstante, às vezes a generosidade começa por nós próprios e, nesses casos, a nossa autogenerosidade fará com que abandonemos os lugares onde não nos apreciam, as situações que só levam a uma dor inútil, as humilhações que nenhum ser humano deve permitir... A nossa autogenerosidade empurrar-nos-á a sair da vida das pessoas que não nos respeitam porque, acima de tudo, nunca devemos perder o nosso próprio respeito, o nosso valor, a nossa identidade, a conformidade connosco.

Não confundamos generosidade com autodestruição. Quando perante nós temos seres que não nos respeitam, que parecem desfrutar do nosso sofrimento, que têm atitudes vexatórias, que só procuram a nossa humilhação... nesses momentos devemos olhar-nos por dentro, pegar em toda a nossa energia e determinação e partir! Sair da vida dos que não sabem viver!

Talvez algumas pessoas se interroguem como podemos diferenciar, quando devemos mostrar-nos

generosos e quando é preciso colocar um ponto final. Como sempre, os exemplos ajudar-nos-ão a resolver as nossas dúvidas.

Em relação à generosidade «sã», será de grande interesse a história de Fernando.

O caso de Fernando

Fernando era uma pessoa que se debatia entre o carinho que sentia pela sua mulher e o desejo de a ajudar, e a necessidade imperiosa de fugir e livrar-se de tanta tensão e mal-estar.

Há dois anos que mantinham um relacionamento bastante aceitável; não faltaram as crises e os momentos de crispação, mas em geral eram duas pessoas que se amavam e que tinham sabido ultrapassar situações complicadas.

As coisas começaram a desviar-se de maneira perigosa quando a mulher de Fernando tinha começado a ter «ataques de fúria» fora

83

do habitual». Parecia estar permanentemente exausta e mostrava-se muito agressiva perante qualquer contratempo; de tal forma que terminava «fazendo pagar» a Fernando ou ao seu filho de treze anos a tensão e a pressão que suportava no seu trabalho.

Quando nos veio ver, Fernando não sabia como fazer. Embora lhe doesse a ideia, estava a pensar há meses na possibilidade de se separar; no entanto, sentia-se sem forças para tomar uma decisão que podia acabar por «afundar» a sua mulher e desestabilizar ainda mais o seu filho.

Lamentava-se continuamente da situação que estavam a viver: «Se soubesse como ajudá-la, fá-lo-ia, mas só consigo piorar as coisas cada vez mais... Francamente, não sei se poderei resistir muito tempo a esta tensão. Aliás, não sei o que é melhor para o nosso filho. Ele está numa idade perigosa e necessita da estabilidade dos pais mas a única coisa que lhe oferecemos são brigas e discussões...»

Fernando teve muita dificuldade em aceitar a ideia de que devia recorrer ao psicólogo, mas quando o fez, ocorreu algo que é muito comum nestes casos. Na sua primeira visita queria que lhe disséssemos o que tinha de fazer. Segundo ele, já não podia esperar nem um dia mais, necessitava de saber sem demora a resposta a todas as suas questões.

Aqui produz-se quase sempre uma situação difícil: a pessoa que temos à frente «abre-se» e conta-nos o mais íntimo da sua vida; em troca, quer que lhe forneçamos de forma imediata a solução para todas as suas dúvidas.

Quando Fernando terminou a sua versão do drama que estava a viver, olhou-me de forma interrogativa e disse-me: «Devo separar-me? Há alguma solução? Se há, diga-ma por favor, porque eu já não posso mais. Que tenho de fazer?» A sua ansiedade era tão evidente que o impedia de respirar com calma, e então sorrindo disse-lhe: «Fernando, o assunto é bastante claro: tem de começar a respirar, a respirar com calma.» Quando ainda não tinha saído do seu assombro, acrescentei: «Uma vez que já respire com calma, vai continuar a agir durante a próxima semana como o vem fazendo até agora. Hoje não lhe vou dar nenhuma estratégia, nenhum

conselho, pois quero que analisemos em profundidade o que se está a passar, quais são as vossas diferenças, por que razão a sua mulher se sente tão mal, como está o vosso filho a viver a situação. Por outras palavras, necessito de uma radiografia prévia para começar a agir.» Fernando achou um pouco estranho, não sabia muito bem o que estava a querer dizer, por isso acrescentei: «Calma! Sem dar por isso vamos começar a treiná-lo. Dentro de algumas semanas saberemos com certeza o que está a ocorrer e, o mais importante, como teremos de agir; por isso ao trabalho!»

Normalmente, nesta fase explico ao paciente como focaremos o seu caso. A Fernando disse que não fazia sentido pensar que, com o que ele me tinha contado, eu já poderia dizer-lhe, sem nenhuma margem de erro, o que devia fazer com a sua vida, como poderia solucionar o seu problema ou, pelo contrário, se devia acabar com o seu casamento.

)As coisas são mais complicadas do que gostaríamos porque, ao contrário do que muitas vezes pensamos, as pessoas são bastante complexas.

Em psicologia há vários enfoques ou formas de trabalhar. Pelo respeito que me merecem todas as pessoas que recorrem às consultas, no primeiro dia avanço-lhes a nossa forma de agir, a metodologia que seguiremos, o que podem esperar de nós, o papel fundamental que elas vão ter na terapia... de tal forma que possam decidir livremente se querem continuar o tratamento, ou se as suas expectativas eram diferentes e preferem pensar no assunto com calma.

Ao nosso amigo pedi-lhe que durante a semana seguinte tentasse escrever todas as situações significativas que se produzissem, quer fossem negativas (momentos de tensão, críspação, discussões...), quer positivas. Desta forma, quase sem se aperceber, ele começaria o seu treino. Simultaneamente, fornecer-me-ia material que me

permitiria estabelecer o diagnóstico e, com ele, pôr em andamento o programa de tratamento mais adequado. Neste ponto, algumas pessoas podiam interrogar-se: porque é que eu quero que me transcrevam quer os momentos positivos quer os negativos? A resposta é clara: porque quando estamos mal, a nossa mente filtra de forma pouco objectiva e, sem termos consciência disso, tendemos a seleccionar só aquilo que nos é inquietante ou perturbador.

Ajudámos Fernando nesta tarefa fornecendo-lhe uma ferramenta de trabalho muito simples, mas muito eficaz: os registos.

Os registos permitem-nos transcrever de forma clara e rápida tudo o que está a ocorrer. Para o terapeuta constituem uma ferramenta muito valiosa e, para a pessoa que o faz, uma descoberta muito útil. De repente, começa a ter consciência de condutas suas, ou das pessoas que a rodeiam que lhe tinham passado despercebidas. Dão-se conta de que as coisas não acontecem por acaso; que a forma que todos temos de reagir obedece a determinados parâmetros. Por um lado, temos situações, pensamentos, emoções ou circunstâncias que podem ter ocorrido antes da situação problemática e que podem ter-nos condicionado a nós ou aos nossos interlocutores; por outro lado, as reacções que

tenhamos no decorrer da comunicação podem contribuir para melhorar ou piorar a situação.

Fernando, depois de transcrever durante uns dias o que estava a acontecer na sua família, ainda não entendia muito bem a razão ou a origem desses momentos conflituosos; mas assim que começámos a analisá-los devagar, rapidamente compreendeu o porquê de muitas reacções.

O modelo de registo que demos ao nosso amigo foi como o seguinte:

86

FOLHA DE REGISTO DE CONDUTA

NOME; _____ IDADE: _____

Dia/ Hora	SITUAÇÃO Onde estão, quem são e o que fazem?	CONDUTA POSITIVA	A sua resposta ou de outras pessoas presentes
		OU NEGATIVA O que faz ou diz a pessoa (literalmente)	(literalmente o que fazem ou dizem)

Curiosamente, mas não por acaso, aos domingos ao fim do dia, a sua mulher começava a ficar muito tensa e irritável, exasperava-se por qualquer coisa, desesperava-se por tudo e mostrava-se muito negativa e impaciente. A sensação que Fernando tinha nesse momento era que ela estava à procura da mínima desculpa para fazer um drama. Quando a tensão começava, o filho do casal tentava «não se meter»; no entanto, Fernando desesperava e poucos minutos depois também ele começava a *gritar e elevava a voz* pretendendo que Ana - a sua mulher - admitisse que estava a fazer «uma cena absurda». A sequência repetia-se vezes sem conta, mas eles pareciam vivê-la como se fosse algo novo; embarcavam numa discussão acalorada que, invariavelmente, acabava com reprimendas de parte a parte e sentimentos de mútua incompreensão.

Pelo contrário, os registos mostravam que Ana parecia especialmente animada e contente às sextas, à tarde; facto que o seu filho aproveitava para conseguir favores da mãe - chegar um pouco mais tarde, pedir mais semanada... Curiosamente, esta situação que se repetia invariavelmente semana após

semana, tinha passado despercebida a Fernando.

87

É duro admitir que, à medida que vamos envelhecendo, parece que em alguns casos perdemos capacidade de observação. O nosso adolescente de treze anos dava «mil voltas» ao pai neste aspecto. Ele sabia pôr-se a salvo quando as circunstâncias assim o exigiam; da mesma forma que «tirava partido» dos bons momentos da sua mãe.

Por fim, Fernando começou a ter plena consciência de que a sua mulher estava submetida a uma pressão no trabalho que a ultrapassava; simplesmente não aguentava mais e aos domingos à tarde ficava com «os cabelos em pé» só de pensar que no dia seguinte tinha de voltar ao escritório. Até esse momento ele sabia que o trabalho a mantinha muito atarefada, mas não se tinha apercebido até onde isso a afectava; não tinha constatado que os últimos dois anos tinham representado um autêntico inferno para Ana.

Talvez algumas pessoas pensem que Fernando tinha falta de sensibilidade, mas enganam-se. O nosso amigo era o que se costuma chamar «uma boa pessoa»; um homem sensível, afectivo e, como a maior parte, com a sua dose de insegurança, que se manifestava quando não controlava as situações, para sermos mais exactos, quando não sabia como agir para resolver um assunto que estava a afectar um ser querido, neste caso a sua mulher.

Quando o nosso cônjuge nos diz que tem problemas no trabalho ou noutra área que o está a afectar negativamente, se formos sensíveis, rapidamente tentamos ver como podemos ajudar. Mas se a solução é tão complexa que todas as nossas sugestões parecem condenadas ao fracasso, chega um momento em que a nossa impotência se transforma em impaciência. A partir daí, as sequências repetem-se e os sentimentos de frustração sucedem-se.

Ana descrevera-lhe de todas as formas a tensão que vivia no trabalho. Tinham despedido vários colegas nos últimos meses, alguns deles amigos seus. A empresa estava em pleno processo de reestruturação e ninguém parecia saber quando terminariam os despedimentos.

88

Fernando tinha tentado infundir-lhe ânimo, disse-lhe que o seu caso não era comparável com o dos outros, que ela tinha um salário baixo, que havia poucos auxiliares administrativos na empresa, que continuariam a precisar dela e que, em última instância, poderia receber o subsídio de desemprego durante algum tempo.

Estes argumentos não pareciam descontrair demasiado Ana e, se analisarmos a sua história, vemos com clareza as razões que estavam na origem da sua situação emocional. Ana tinha sido sempre uma pessoa muito *insegura*, com pais *pouco próximos* e excessivamente *exigentes* e irmãos que se tinham feito à vida à sua maneira e, ao contrário de Ana, eram bastante «duros». Tinham-se acostumado a pisar o próximo para não caírem eles.

Ana certamente poderia ter chegado mais alto a nível profissional mas, apesar de ter uma boa

formação, começou como auxiliar administrativa numa empresa e, depois de quase vinte anos, continuava no mesmo cargo e na mesma empresa. Ela estava certa de que se a despedissem não seria capaz de encontrar outro trabalho: «O que eu faço pode ser feito por qualquer um, e por jovens muito melhores. Ainda por cima, o meu inglês deixa bastante a desejar, e se me despedem já me vejo metida em casa para sempre.» Imaginar-se já sempre em casa era a confirmação mais evidente do seu *fracasso*, do seu fracasso como profissional e, dada a sua insegurança, do seu fracasso como pessoa.

Fernando, pelo contrário, estava convencido de que Ana era muito responsável e fazia bem o seu trabalho. Ele pensava que se a despedissem, esta seria uma boa oportunidade para demonstrar a si própria que podia trabalhar noutra empresa. As inseguranças da sua mulher punham Fernando «doente», pelo que de há meses a esta parte, assim que ela fazia a mais pequena alusão ao seu trabalho, ele mostrava uma *expressão dura*, com uma mescla de impotência e desespero e, sem se dar conta, terminava respondendo de *forma brusca* e cortante.

O nosso amigo, como ele mesmo dizia, estava até «aos cabelos com o trabalho de Ana». Pensava que muita gente passava por situações parecidas e que não ficavam tão impossíveis como a sua *mulher*.

89

À sua maneira, tinha tentado ajudá-la de início, mas quando ficou consciente de que não o conseguia, encerrou-se numa atitude distante e agressiva. Considerava que a única coisa que Ana fazia era queixar-se: «Nem procura outro trabalho nem deixa viver os outros, assim não há quem aguente. Que culpa temos nós (ele e o filho) do que se passa na sua empresa? Se não muda, temo que não haja solução.»

Os registos mostravam de forma palpável a sua pouca habilidade para ajudar a apoiar e acalmar a sua mulher. Quando Ana dizia: «Que horror! Amanhã é segunda-feira outra vez», ele respondia: «Não comeces, vê lá se julgas que só é segunda-feira para ti, passemos a tarde em paz.» Mas se era pouco feliz a sua resposta verbal, era ainda pior a *forma* como a proferia; ele mesmo reconhecia que o fazia com uma *expressão dura*, agressivo e impaciente, com um *tom* bastante alto e com um *olhar de desafio*.

Dizemos sempre que em todos os casos há um momento crucial que marca um antes e um depois e que costuma ser o ponto-chave que faz com que a pessoa comece a ver a solução para o seu caso ou, pelo contrário, se afunde em desânimo.

Como costuma suceder no decorrer dos tratamentos, todo o interesse de Fernando era que a sua mulher viesse à consulta. O seu raciocínio era evidente: se para ele Ana era a culpada da situação actual, o que eu tinha de fazer era dizer-lhe a ela como devia mudar porque, de contrário, ele já não aguentaria mais.

À terceira vez que o nosso amigo me sugeriu a «sua solução», eu disse-lhe: «Estou de acordo, é importante que a Ana venha, mas antes você tem de ter feito a sua parte.» Perante o seu semblante de surpresa, comecei a relatar-lhe o programa que íamos seguir nas próximas semanas e que basicamente constava dos seguintes pontos:

- Diria ao seu filho que queria falar com ele de algo muito importante e, para dar solenidade ao assunto e evitar outras conotações, fá-lo-iam fora de casa (neste caso, fê-lo dando um passeio)

- Na conversa com o filho, comentaria que tinha consciência de que estavam a viver em casa uma situação complicada;

90

que como ele já sabia, a sua mãe estava a passar um mau bocado e se encontrava mais tensa do que lhe era habitual. Aqui aproveitaria para lhe dizer que constatara que, na realidade, ele - o seu filho - se estava a adaptar melhor à situação do que seria de esperar de um rapaz de treze anos; inclusive melhor do que ele próprio.

- No decorrer da conversa, reconheceria que ele até agora tinha agido de forma *impulsiva*, pensando que isto se resolveria como tantas outras coisas. Mas agora estava consciente do seu erro e, o que era mais importante, julgava saber bem como devia agir para ajudar a superar esta crise.

Trataria de lhe explicar a situação que a sua mãe estava a atravessar, a complexidade do assunto, os medos que ela sentia, as possíveis saídas...

Depois perguntar-lhe-ia como pensava ele que ambos poderiam contribuir para ajudar Ana. De forma *serena*, dir-lhe-ia que por *fim* se dera conta da atitude errada que ele próprio estava a ter (aqui Fernando enumeraria as suas principais fallhas: agir de forma impaciente, com brusquidão, com gestos de reprovação, com um tom impositivo...) Neste ponto perguntaria ao seu filho se ainda lhe faltava algo para acrescentar à sua análise, alguma outra falha que lhe tivesse passado despercebida...; seria o momento de o animar a expor as suas ideias. Com certeza que o seu filho lhe forneceria alternativas novas e pontos de vista interessantes.

- Em seguida, depois de ter *escutado activamente* o seu filho, dir-lhe-ia o que ele ia fazer a partir desse momento; como ia *mudar de tom, de forma e de fundo na sua comunicação* com Ana. Pedir-lhe-ia ajuda para o avisar se em algum momento se «despistava» mas, sobretudo, trataria de infundir ânimo e motivação ao filho.
- Mostrar-se-ia muito esperança do, com a segurança que dá saber que estamos a agir bem. Perguntar-lhe-ia se alguma vez ele tinha pensado que eles chegariam a separar-se; trataria que o seu filho expressasse todas as suas dúvidas, perguntas,

91

medos ou suposições; de tal forma que pudesse responder-lhe adequadamente, deixá-lo sossegado e, sobretudo, motivado diante da nova etapa que iam viver.

- Pôr-se-iam de acordo acerca da atitude e conduta que o seu filho adoptaria a partir desse momento, para estarem os dois intimamente coordenados. Chegariam a um *compromisso viável*, ou seja, o seu filho exporia os seus argumentos; ele ouvi-los-ia com interesse e finalmente proporia um acordo que fosse viável para ambos e que contivesse os princípios fundamentais que deviam seguir os dois, para ajudar Ana. (Basicamente, Fernando já sabia que o melhor que podia fazer o seu filho era mostrar-se carinhoso com a mãe; que lhe *desse força* à mínima ocasião, especialmente quando a visse um pouco em baixo. Por exemplo:

«Que boa ideia tiveste, mãe! Explicaste-me muito bem esta dúvida, julgo que tens razão no que dizes...» Da mesma forma, o filho tentaria contar-lhe coisas novas: da sua turma, do que se passava na sua escola, das canções de que mais gostava... para levar a mente da sua mãe para outro sítio que não fosse estar continuamente a dar voltas ao seu trabalho.)

Ambos acordariam, a partir desse mesmo dia, que se esforçariam por criar um *ambiente de bom humor e certa alegria*. Para ser mais concretos e práticos, cada dia um deles se encarregaria «de estar especialmente divertido, com bom estado de espírito».

- Pelo seu lado, já o tínhamos treinado nas mudanças que ia introduzir na sua comunicação e relação com Ana.
- Para que os resultados se vissem o mais cedo possível, teria uma «encenação com a sua mulher», onde lhe explicaria que tinha estado a analisar pormenorizadamente a situação e, apesar de ele ter julgado que se estava a esforçar por ajudar, se tinha apercebido da quantidade de erros que tinha cometido. Aqui, enumeraria as principais falhas que tínhamos visto e perguntar-lhe-ia se lhe tinham escapado algumas.

92

Esta «encenação», para ser mais eficaz, também seria feita fora de casa. Neste caso, convidaria a sua mulher para jantar num sábado à noite, pois, embora a sexta fosse um dia de estado de espírito positivo para ela, certamente terminava a semana muito cansada. O sítio escolhido seria um restaurante acolhedor e calmo e, caso fosse possível, com boas lembranças para os dois.

Nesse jantar, esforçar-se-ia ao máximo por ouvir Ana; por estar especialmente *atento às suas manifestações - verbais e não verbais* -, por se mostrar afectivo, com esperança e muita força para começar esta nova etapa.

Tal como o seu filho, não se pouparia a *esforços positivos* que ajudassem a levantar o ânimo de Ana.

- Para evitar que tudo ficasse pelas boas intenções, propor-lhe-ia encontrarem-se todas as semanas os dois, a uma hora determinada, para avaliarem como tinham corrido esses sete dias. Cada um teria anotado, num bloco especial para o caso, os momentos em que melhor se tinha sentido com a outra pessoa, os esforços que o outro estava a fazer e as coisas que ainda podiam ser melhoradas.
- Não haveria limite para dizer as coisas positivas que ambos tinham feito ou sentido; no entanto, embora dissessem em bom-tom quando se tinham sentido mal, para a semana seguinte só poderiam pedir duas coisas um ao outro. Por exemplo: «Por favor não me digas durante esta semana que me acalme porque o que consegues é pôr-me mais nervosa; ou: «Deixa-me ver na televisão o que me apetecer ainda que te pareçam programas absurdos.»
- Se nas avaliações víssemos que ainda havia muitas coisas a corrigir para conseguirem «comunicar bem», seria o momento de dizer a Ana se lhe apetecia vir um dia à consulta. Mas cuidado! Isto seria dito com muito tacto, pois, em nenhum momento devemos transmitir a sensação de que ela se está a sair mal e precisa de vir cá para que lhe digamos o que

tem de fazer; ao contrário, o importante é que ela possa dar as suas opiniões sobre a situação que estão a viver.

Obviamente, entretanto continuaríamos a analisar como ia o nosso programa: como se sentiam ele e o seu filho, como estava Ana a reagir, como podíamos melhorar ainda mais o ambiente em casa, como obter um clima de melhor humor, onde todos se sentissem mais relaxados... Em suma, como conseguir que três pessoas que se amam possam *comunicar bem* e ajudarem-se mutuamente.

O programa foi um êxito. Fernando esforçou-se muito e, pouco a pouco, começou a sentir-se melhor consigo mesmo e com a situação em casa; até ao ponto de, passadas poucas semanas, estar tão contente como uma criança. Mas quem o fez realmente «em grande» foi o seu filho. Para ele constituiu uma importante experiência que, sem dúvida, o ajudou a amadurecer e adquirir segurança. Sentiu-se muito importante e muito «crescido» ao ver como o seu pai lhe tinha contado a situação que ele percebia em casa; como lhe tinha pedido a sua colaboração e, sobretudo, como tinha *confiado* nele. Em vez de massacrar um adolescente, aproveitámos a oportunidade para o fazer crescer e isso acaba sempre por ser um presente para a sua evolução posterior.

Vi Ana na terceira semana após o início do programa. Ela estava grata mente surpreendida pelos resultados, mas ainda tinha muitas dúvidas e, sobretudo, muita ansiedade. Os *medos e as inseguranças que vamos arrastando durante anos não terminam em semanas*, mas no seu estado de espírito havia algo fundamental, tinha de novo esperança, pensava que se as coisas tinham melhorado de modo tão notável, porque não iria ela poder vencer a sua insegurança?

Trabalhei com Ana nos meses seguintes. Centrámo-nos no seu próprio *autocontrolo* e nas avaliações negativas que fazia constantemente de si própria. Pouco a pouco aprendeu a importância desses «diálogos internos» que mantemos connosco. Teve consciência de que eram os seus pensamentos que lhe provocavam insegurança, suscitavam os medos. Primeiro treinou-se a «caçá-los», para ter

94

rconsciência de quando ocorriam e conseguir que fossem mais objectivos. Foi uma descoberta enorme. Conseguia sentir-se bem, apesar das circunstâncias difíceis que estava a viver.

Nós, os psicólogos, temos muita sorte com o nosso trabalho. Quando se encontram pessoas como Fernando, Ana e o seu filho de treze anos e se vê como, transcorridos uns meses, o semblante dos três mudou, há poucas coisas que podem ser mais gratificantes. Mas não nos enganemos; o mérito é sem dúvida deles. Foram *eles* que se esforçaram por mudar esses hábitos que tanto nos custam modificar; esses *costumes* tão arraigados que nos passam *despercebidos*. Mas não o teriam conseguido se não houvesse um elemento comum aos três: apesar dos últimos dois anos, apesar de todas as situações que viveram... os três continuavam a amar-se muito. Só lhes faltava saber como se podiam ajudar e *aprender a comunicar bem*.

Neste caso houve dois pontos de inflexão: um quando Ana viu como o seu filho voltava a rir-se

com ela; como um dia a tinha olhado com esses olhos cheios de admiração que podem derrubar qualquer barreira e lhe tinha dito que os seus amigos lhe diziam que tinha uma mãe «muito fixe, bué de baril». O outro momento crucial foi num domingo: de repente descobriu que Fernando já não a olhava com cara de reprovação quando ela se começou a queixar do trabalho, pelo contrário, olhara-a com *doçura*, agarrara-lhe a cara com as mãos e dissera: «Que mau bocado estás a passar, e o que tu vales!» Em seguida, sentou-se a seu lado e sussurrou-lhe: «Se te apetece, conta-me como te sentes.» Perante o gesto de surpresa de Ana, acrescentou com um sorriso cálido: «E se te apetecer que mandemos alguém à merda, fazemo-lo agora mesmo. Quem abatemos?» Ana, que também tinha o seu sentido de humor, nesse momento não pôde deixar de rir e disse-lhe «que parvo tu és!» Esse «que parvo que tu és» encheu Fernando de satisfação e, sabendo-se triunfador, respondeu-lhe: «Tens razão, mas sou um parvo que te ama e sinto uma ternura infinita quando te vejo assim... »

95

A esses momentos seguiram-se outros mais difíceis mas, pouco a pouco, iam-se resolvendo. Fernando apercebera-se de que, na realidade, ele quase sempre conseguia que Ana acabasse por se animar; só tinha de *saber observar como uma criança e responder como um adulto* e, curiosamente, Ana cada vez lhe facilitava mais a tarefa.

O entusiasmo de Fernando era contagiante; rapidamente começou a tirar partido do seu treino. Poucas semanas depois, aplicava a «arte da comunicação» a todas as facetas da sua vida: em casa, com a sua mulher, com o seu filho... mas também com os seus amigos, no trabalho, com o seu chefe, com um colega bastante pedante, com outro que era boa pessoa, mas muito inseguro... Um dia disse-me: «Isto é um filão, sou como uma criança com sapatos novos.» «Tem razão», respondi-lhe, «e na realidade deve tudo à Ana». Ante a sua surpresa, acrescentei: «Ela ajudou-o a trazer o melhor de si ao de cima.»

Alguém dirá «e foram felizes para sempre». A realidade é que houve momentos muito complicados, pelo menos em duas ocasiões Fernando esteve prestes a baixar os braços e mandar tudo passear. Numa das vezes em que ele não tinha sabido controlar-se, Ana disse-lhe: «Com que então eras tu quem ia tentar ouvir e controlar-te, és um c...! Ainda por cima, fazes-me ter esperança e depois apunhalas-me.»

É muito duro e além disso profundamente injusto que quando nos estamos a esforçar ao máximo nos digam que não prestamos para nada. Nesses momentos, qualquer um tem vontade de desistir; mas precisamente esses instantes são os que nos podem abrir os olhos e fazer-nos compreender até que ponto a outra pessoa está fragilizada, até onde se sente a morrer para que, ao mínimo erro, nos faça uma investida semelhante.

96

Quando Fernando me disse que queria deixar o tratamento, que baixava os braços, respondi-lhe: «Parece-me muito lógico» e calei-me. Nuns segundos, o seu *olhar* deixou de ser hostil e reflectiu o *medo* que as minhas palavras lhe produziram. Perante o meu *silêncio*, disse-me mais ou menos: «É

assim tão simples? Quer dizer que por dá cá aquela palha damos tudo por perdido e abandonamos? A sério que não compreendo, pensei que não nos renderíamos tão facilmente.» Perante o meu sorriso, imediatamente se apercebeu da minha estratégia e disse-me: «Claro! Vocêjoga sempre com vantagem, mas funciona! A verdade é que de repente senti um medo enorme de que o abandonássemos realmente.»

Evidentemente, Fernando estava preparado para uma resposta diferente, que eu lhe dissesse que era uma pena desistir nesse momento, que não se fosse abaixo... Face a isso mostrava muita resistência; teria dito que é fácil falar mas que no seu caso ele tinha tentado tudo e era impossível, que com a sua mulher nada funcionava... Mas não esperara que eu o surpreendesse, fazendo-o enfrentar a possibilidade real de deixar tudo. Então acrescentei: «Ser-lhe-á fácil compreender o medo que a Ana sentiu quando de repente você perdeu o controlo e voltou às suas recriminações de sempre. Nesse momento as *suas palavras* foram a manifestação da sua *impotência*. À sua maneira, queria que voltasse a reagir, que voltasse a ser o Fernando que tanto a estava a ajudar. Precisava de continuar a acreditar em si e essa foi a única forma que teve de o dizer.» «Olhe que as mulheres são difíceis», respondeu Fernando, «dizem o contrário do que pensam.» «Não se engane, Fernando», referi, «o medo não tem gênero, invade-nos a todos. Você acabou de experimentá-lo há uns momentos. O problema é que não nos ensinaram a manifestá-lo com clareza, fazemo-lo sempre envolvendo-o em condutas estranhas e às vezes contraditórias que podem despistar os que nos rodeiam, mas o medo é universal.» «Então é realmente complicado», acrescentou. «Não

97

pense assim», esclareci, «não nos ensinaram uma forma positiva de manifestá-lo, mas você agora sabe como é preciso combatê-lo e, o mais importante, como pode ajudar neste momento a Ana para que o medo não a desestabilize mais. O *medo vence-se oferecendo segurança* e a segurança ganhamo-la através de condutas e respostas adequadas, mas sobretudo com *doses maciças de carinho*. Assim já sabe por onde podemos começar, para que todos recuperemos a confiança.»

A segunda crise foi mais simples, embora Fernando se tenha voltado a queixar. Nesta ocasião dizia-me que eu me punha muito bem no papel da Ana mas que a ele ninguém o defendia. «Para que necessita de defesa», perguntei-lhe, «se, você é o seu melhor defensor». «De qualquer forma», acrescentei com cara trocista, «acho que tem razão, levo pelo menos dez minutos sem lhe dizer que está a ir maravilhosamente, que está a tirar um excelente nesta difícil disciplina que é Aprender a Comunicar Bem. É verdade, os psicólogos sabem predizer com bastante fiabilidade o que se vai passar nas próximas semanas; a minha análise diz-me que não vamos ter momentos críticos como o que me está a contar, e não os vamos ter porque a Ana está muito melhor mas, sobretudo, porque você já é capaz de ver bem como está a situação em cada momento e tem consciência de que se se esforçar um pouco, consegue desactivar qualquer bomba.»

A realidade é que Fernando já estava muito «forte» nesta segunda crise, mas de vez em quando todos necessitamos de uma dose de confiança e segurança e esse era o momento de lha oferecer.

Por fim, Ana aprendeu a controlar as suas próprias emoções. Há muito tempo que já não se sente tão mal de cada vez que pensa no seu trabalho ou na possibilidade de o perder.

Pelo seu lado, Fernando aprendeu que:

- o desespero e a queixa só conduzem ao fracasso e à impotência.
- A comunicação começa com a observação.
- Para observar, como para calar, convém que pratiquemos a paciência activa e, em momentos de dúvida, o sorriso desactivante.
- Ambas as ferramentas nos tirarão de muitos apuros.
- Mais importante do que falar é saber ouvir.
- Quando o outro está muito angustiado, o que nos pede é que o ouçamos porque, mais do que de uma solução, o que necessita é de proximidade, carinho e compreensão.
- A insegurança combate-se empregando as nossas energias em aumentar a confiança em nós próprios, nos que nos rodeiam e nas possibilidades que todos juntos geramos.
- As crises encaradas com realismo, carinho e paciência, ajudam todos a amadurecer de forma saudável: pais e filhos.
- Se soubermos dar-nos bem, as relações consolidam-se ao mesmo tempo que desenvolvemos recursos que nos serão de grande utilidade em todos os aspectos da nossa vida.
- Dar-nos bem é uma arte que todos podemos aprender, mas não só para desfrutar das pessoas queridas, mas também para viver com toda a profundidade a nossa própria vida.
- A confiança produz segurança, a segurança estabilidade, a estabilidade serenidade e a serenidade gera de novo a confiança.

Fernando e Ana, depois de uns anos complicados e de passarem por uma crise grave, conseguiram dar-se bem, mas seria uma pena que a maior parte das pessoas tivesse de passar por circunstâncias parecidas para aprender a comunicar melhor. Vamos tentar fornecer alguns recursos que nos ajudarão a conseguir que isso não aconteça; pelo menos com as pessoas com quem o desejemos.

COMO DAR-NOS BEM

Às vezes temos a impressão de que algumas pessoas facilitam muito as relações e quase toda a gente se sente à vontade na sua presença. Pelo contrário, também podemos ter a experiência oposta: pessoas que parecem ter nascido para criar dificuldades e fomentar a tensão à sua volta.

Quando alguém é e se comporta de forma *amável, próxima, agradável...* sem dúvida que *as dificuldades são quase inexistentes*, o trato é cordial e descontraído. Os problemas certamente advirão face a outro tipo de atitudes e será nesses casos que poderemos demonstrar a nós próprios se temos recursos suficientes; recursos que salvem situações complicadas e nos permitam dar-nos bem com todas as pessoas que nos interessam ou, pelo contrário, se a nossa capacidade de comunicação e relação está nas mãos dos outros, se dependemos da atitude que os outros adoptam. Neste caso, as nossas capacidades estarão pouco desenvolvidas e convirá que nos dediquemos rapidamente ao

trabalho, salvo se tivermos optado por deixar em mãos alheias o nosso próprio bem-estar.

Dificuldades em obter uma boa comunicação

Em princípio, a comunicação é um processo de relação, de intercâmbio entre duas ou mais pessoas que tratam de expressar e receber informação, sentimentos, emoções, atitudes, desejos...

Mas nem sempre é assim. As vezes parece que é só uma pessoa que comunica e outra que ouve, inclusive uma pode falar e a outra não ouvir, ou simplesmente pode haver pessoas que nunca comuniquem: falam muito ou calam muito, é como se os seus sentidos se tivessem bloqueado: olham sem ver ou sentem o inexistente.

100

A primeira dificuldade para obter uma boa comunicação é pensar que a comunicação é fácil, que se produz de forma automática e que só é necessário que uma pessoa tenha algo para comunicar e queira fazê-lo.

É importante que conheçamos de forma objectiva as dificuldades para a comunicação; basicamente não devemos esquecer que:

- *A nossa capacidade de processamento é limitada.* Falamos muito, tanto com palavras como com a comunicação não verbal - os gestos -, sem nos darmos conta de que todos temos um limite e só podemos processar ou assimilar uma quantidade determinada de informação. Ou seja, que a partir de certo momento e, segundo a quantidade de informação recebida, desligamos e a nossa capacidade de assimilação ou compreensão diminui sensivelmente.
- Há muitas pessoas que desconhecem esta dificuldade e falam sem parar, enlaçando um discurso com outro. Não se dão conta de que o que conseguem é aborrecer e cansar o seu interlocutor.
- *Somos subjectivos, interpretamos à nossa maneira a mensagem que estamos a receber.* As vivências de cada um condicionam quando temos de analisar ou avaliar o que os outros nos transmitem. Inclusive, pode acontecer que o que interpretámos não se pareça nada com o que nos quiseram dizer.
- *Não sabemos com certeza se a pessoa que nos ouve nos entendeu.* Com frequência, o que fala não comprova se o outro entendeu bem, mas o que ouve também não comprova habitualmente se o que entendeu é correcto.
- *Há interferências no canal não verbal.* Distorções que não captamos ou que interpretamos inadequadamente. Com frequência, os gestos não correspondem às palavras.

101

o caso de Fernando, que vimos, é um bom exemplo das dificuldades que se davam na comunicação com a sua mulher.

Como comentávamos, há pessoas que intuitivamente, ou graças à sua própria sensibilidade, facilitam ao máximo a comunicação com o seu meio e reduzem de forma drástica as dificuldades para se comunicar bem com eles. Não obstante, as dificuldades de comunicação causam autênticos estragos nas relações interpessoais.

Vamos tentar fornecer estratégias para resolver ou atenuar estas dificuldades.

Como podemos resolver essas dificuldades

Já referimos que para resolver algo, primeiro temos de estar muito conscientes do processo: quando ocorre, de que forma, como se intensifica... Uma vez que o «localizámos», poderemos controlá-lo com mais facilidade.

Algumas das estratégias ou sinais que nos ajudarão a resolver dificuldades na comunicação são:

- *Sermos precisos na nossa exposição*, tratando de não nos dispersarmos nem alargarmos excessivamente. Desta forma contribuiremos para superar essa limitação que todos possuímos, quando temos de processar a informação que recebemos.

Neste aspecto, seria desejável que cessássemos com esses intermináveis «sermões» que damos, tanto nas nossas conversas de adultos, como de forma muito especial quando falamos com crianças ou adolescentes.

Um bom «truque» para o conseguir será impormo-nos limites quando tenhamos a palavra. Por exemplo, não nos alarguemos mais de dois ou três minutos em cada resposta e esperemos que seja o nosso interlocutor a pedir-nos algum esclarecimento ou continuação. Nesses casos, voltaremos a recordar que a informação extra também não deve durar mais que esses minutos.

102

Se temos de explicar um episódio extenso que vivemos, esforçar-nos-emos por não utilizar mais de oito minutos. O nosso propósito aqui não será expor de forma minuciosa o relato, mas sim: a) Conseguir que *nos compreendam*, ou pelo menos que se «situem» em poucos minutos; e b) Conseguir que fiquem suficientemente *motivados* para que sejam eles a pedir-nos mais pormenores e possamos ampliar a informação. Mas recordemos, deve ser sempre baseando-nos no seu interesse, não no nosso.

- *Comprovar se avaliámos a informação de forma objectiva*. Para tal, verificaremos os conteúdos com o nosso interlocutor. Pouco a pouco tentaremos criar este hábito salutar.
- *Reiterar a informação* quando tivermos dúvidas de que o nosso interlocutor a recebeu.
- *Estarmos atentos à comunicação não verbal*, ou seja, aos gestos, esgares, trejeitos...

A comunicação não verbal é crucial, pois é a que transmite as nossas emoções e sentimentos e estes são mais difíceis de esconder. Por isso, quando tivermos alguma dúvida entre o que dizem as palavras e o que dizem os gestos, atentemos nos últimos.

Em suma, só podemos sentir-nos satisfeitos com a nossa comunicação quando tivermos a certeza de que o nosso interlocutor entendeu o que quisemos dizer-lhe.

O caso de Nuno pode ser um exemplo bastante ilustrativo.

O caso de Nuno

Nuno e a sua mulher vieram ver-nos para que os ajudássemos a resolver um problema que tinham com o seu filho de quinze anos.

Parece que o adolescente se mostrava especialmente distante, com uma atitude de permanente apatia e, segundo o pai, de marasmo total.

Nuno queria que víssemos o seu filho para que este mudasse de atitude, tivesse melhores modos, se relacionasse de forma mais

103

adequada com os pais, fosse mais disciplinado, tivesse o seu quarto arrumado...

Ele mostrava-se permanentemente insatisfeito com a atitude do filho. Pensava que não o ouvia, que era insensível, que não sabia apreciar os seus sábios conselhos, que estava a desaproveitar os melhores anos da sua vida, que se tinha tornado «intratável».

Sentia que tinha perdido qualquer tipo de influência ou poder sobre o filho. Por mais que o tentasse, entre eles não havia comunicação.

Como sempre, antes de ver o rapaz, pedi-lhes que fizessem registos: que anotassem literalmente tudo o que acontecia quando o seu filho se portasse «mal» ou, simplesmente quando a situação se tornasse tensa e difícil. Da mesma forma, deviam anotar o que acontecia nos bons momentos: quando ele estava calmo, com uma boa atitude e se respirava um ambiente sossegado e descontraído.

Na segunda sessão, pudemos imediatamente comprovar que as dificuldades se centravam basicamente na figura do pai. Na realidade, o rapaz entendia-se perfeitamente com a mãe e entre ambos existia uma boa relação.

As discussões ou desencontros não surgiam perante factos especialmente sérios, mas como consequência do excesso de «zelo» do pai. Nuno rapidamente *julgava ver sinais* de pouco estímulo ou falta de vontade de superação no seu filho e, por tudo e por nada, «o obsequiava com uns discursos sem fim». O adolescente começava a *desligar* e a dar mostras de claro desinteresse e o pai terminava concluindo que com este rapaz não se conseguia fazer nada.

Uma análise mais profunda demonstrou-nos que, na realidade, o rapaz era bastante sensível, aquilo que normalmente apelidamos de um bom menino. Em que se baseava então esse desencontro? O nosso amigo Nuno, além de ter pouco conhecimento de como são os rapazes de quinze anos, o que se pode esperar deles, como ajudá-los e, em certa medida, encaminhá-los sem que estes se apercebam, tinha um *handicap* importante: era um bom comercial, passava o dia a vender e tinha desenvolvido aptidões evidentes na

104

sua linguagem verbal e na sua capacidade de perseverança. Nunca se conformava com um não e

prosseguia a argumentação até conseguir vencer as resistências e obter as suas vendas, ou até que o cliente se fechasse em si. Sem se aperceber, estava a fazer algo similar com o filho, mas sem lhe conceder a possibilidade de o interromper.

Face a qualquer situação doméstica, Nuno enveredava por uma cruzada dialéctica com o filho. Podia passar trinta, quarenta ou sessenta minutos a *falar sem parar*, tentando argumentar com o seu filho as razões de ter o quarto arrumado, os apontamentos passados a limpo ou a casa de banho arrumada... O rapaz, que já sabia a história de cor, *desligava* poucos minutos depois, fazendo-o de forma *ostensiva* (olhava para outro lado, bufava, punha cara de resignação, tentava transmitir ao pai que já conhecia o discurso, que parasse... Chegava um momento em que tentava ir-se embora ou proferia exclamações do género: Pára já! Não continues! Não há pachorra para isto!...)

Nuno não percebia que *excedia* muitíssimo a *capacidade de atenção e processamento* do filho. Para cúmulo, era *repetitivo* no discurso, *monótono* na forma, subjectivo na interpretação e incapaz de estabelecer a comunicação. Não estava consciente de que com quinze anos o seu filho queria e necessitava de opinar. À mínima interrupção, calava-o com frases como «tu o que tens de fazer é ouvir, ter mais respeito e fazer o que eu te disser».

O rapaz rapidamente aceitou a nossa intervenção e mostrou-se bastante cuidadoso e disciplinado em relação ao que lhe pedimos. Com Nuno, a situação não foi tão fácil. Custava-lhe muito assumir que ele, que se orgulhava de falar muito bem, fosse um autêntico chato na forma de comunicar com o filho. Dado que as suas condutas verbais estavam tão automatizadas, começámos por trabalhar com ele a *capacidade de observação*. Pedimos-lhe que estivesse atento a todos os sinais de comunicação não verbal do filho: como permanecer atento aos seus gestos, aos seus movimentos, aos sinais que indicavam o estado emocional que tinha nesse momento.

105

Como bom comercial, aprendeu rapidamente, mal começou o treino, mas custava-lhe muito não intervir, não se lançar de forma imediata.

Em seguida, quando já era capaz de saber bastante bem como estava o seu filho em cada instante, dedicámo-nos a melhorar e aperfeiçoar a sua *comunicação não verbal*: como *entender-se* com o seu filho através de gestos, mas *gestos amáveis, abertos e conciliadores*; como procurar a cumplicidade entre ambos; como suavizar o ambiente com *olhares descontraídos e sorrisos francos*... Por fim, e foi o que mais nos custou, trabalhámos sobre o modo de adequar a sua *linguagem verbal*: como ser mais concreto, preciso e motivador; como empregar um tom descontraído e conciliador; como estabelecer novos canais de comunicação com o seu filho. o adolescente respondia muito bem quando não se sentia atacado e quando via que o pai procurava a sua opinião e tratava de estabelecer um diálogo autêntico.

Achei muito engraçado quando na última sessão em que o vimos, com uma cara sorridente e descontraída, referindo-se ao pai disse qualquer coisa como: «A verdade é que ele está a tentar. Não sei muito bem como, mas parece que se apercebeu que o impertinente era ele. Agora já não acho tão chato falar com ele, mas... voltará ao mesmo?» Não pude deixar de me rir e responder: «Claro que sim! Mas não te assustes porque quando se despistar e começar com os seus discursos, tu já sabes mandar-lhe mensagens desactivadoras para que reaja. Mas mostra-te agradável e próximo, porque já

vimos que "quando volta ao mesmo" costuma ser quando está muito cansado.» «É verdade», disse-me, com um sorriso cheio de cumplicidade e orgulho pela sua façanha. A realidade é que Nuno reagia muito bem quando o nosso adolescente, com cara sorridente, lhe dizia: «Papá, lembra-te que não sou um cliente, sou o teu filho.»

Em suma, se estivermos *atentos* a essas dificuldades e limitações da comunicação, rapidamente nos tornaremos especialistas em mudá-las.

106

)Sem dúvida, o momento crucial neste caso foi quando Nuno aprendeu a estar atento à comunicação não verbal do filho. Depois foi-lhe mais fácil aproximar-se dele utilizando os gestos, os olhares.. .

Por muito jeito que tenhamos para falar; às vezes as palavras não são o melhor meio de comunicação.

Vamos tentar conhecer algumas das chaves da comunicação não verbal, pois, apesar de muitas vezes não termos consciência de como comunicamos a este nível, não podemos esquecer que é o primeiro que chega aos nossos interlocutores e o que eles retêm em primeiro lugar.

A COMUNICAÇÃO NÃO VERBAL É DETERMINANTE:

SABEMOS O QUE DIZEM OS NOSSOS GESTOS, EXPRESSÕES, OLHARES....

Como em tantas outras áreas, aqui temos de novo um défice claro: aprendemos muita linguagem ao longo da nossa vida de estudantes, mas muito pouca comunicação.

As expressões, os gestos, os olhares... dizem mais que mil palavras. Saber interpretá-los ajudar-nos-á a compreender melhor os outros, mas também a ser mais conscientes do que estamos a comunicar, inclusive do que estamos a sentir.

Vamos tentar expor de forma bastante esquemática alguns dos principais elementos da comunicação não verbal.

Dominar a proximidade e a distância física

Que desconforto sentimos quando algumas pessoas invadem o nosso espaço físico ou quando se afastam demasiado!

107

Mas temos de ser extremamente cautelosos porque a condicionante cultural pode ser determinante. Por exemplo, um ocidental tende a sentir-se incomodado num país árabe porque as pessoas se aproximam muito mais. Em condições normais, e salvaguardando as diferenças culturais, a proximidade ou a distância física mostram-nos o tipo de ligação ou relação que as pessoas têm.

Por exemplo, numa relação de intimidade o habitual é que as pessoas estejam muito próximas e adotem gestos carinhosos. Mas cuidado porque há pessoas que simplesmente são carinhosas e afetivas e tendem a «tocar» bastante quando comunicam. Nestes casos, essa comunicação não verbal não significa necessariamente intimidade, é apenas um hábito.

Há muita gente que se sente bem com este tipo de pessoas, pois esses «toques» ajudam a criar um ambiente descontraído; também temos o caso contrário, pessoas que se sentem invadidas com esse contacto físico que as incomoda. A *solução* é aperfeiçoarmos a nossa *capacidade de observação*. Antes de agir espontaneamente, observemos as reacções do nosso interlocutor; desta forma não teremos dúvidas sobre a maneira de nos comportarmos.

Regra geral, ainda que sejamos pessoas carinhosas, quando conhecemos alguém e ainda não temos demasiada confiança, convém que numa primeira fase sejamos comedidas nos nossos gestos de aproximação, pois, como referimos, algumas pessoas podem sentir-se perturbadas.

Será mais difícil enganarmo-nos se tivermos em conta que a distância social é determinada culturalmente. Tentou medir-se e classificar a distância corporal (Hall).

Segundo Hall, nas nossas relações «especiais» considera-se que há uma distância íntima, quando estamos entre 0 e 45 cm. Como tal, teremos cuidado em não ultrapassar essa distância quando a nossa relação não for tão especial. Da mesma forma, manteremos a outra pessoa fora dessa distância quando queremos que se situe e «não se engane». Recordemos que nos será mais fácil o entendimento entre todos respeitando «a distância» do que tendo de esclarecer mal-entendidos através da linguagem verbal.

108

A distância pessoal situa-se entre 45 e 120 cm e a distância social entre 120 e 350 cm. Não obstante, como já mencionámos, nem tudo é tão simples. Por exemplo, nós, as mulheres, habitualmente aproximamo-nos mais do que os homens.

Aprendermos a sentir-nos confortáveis nas distâncias adequadas é um ensinamento que não devemos perder; evitar-nos-á muitas dificuldades nas nossas relações e muitos mal-entendidos desagradáveis.

Sem dúvida, todos conhecemos pessoas que não conseguem «situar-se» e, sem se aperceberem, criam uma certa tensão à sua volta. Vamos tratar de ver claramente esses efeitos, através do caso de Ricardo.

O caso de Ricardo

Quando Ricardo veio ver-nos tinha trinta e quatro anos e estava preocupado com a sua relação com as mulheres.

Era um jovem fisicamente normal, mesmo atraente, mas parecia não ter êxito com as mulheres.

Há três anos que não mantinha uma relação estável. Sentia-se angustiado; a maior parte dos seus amigos já era casada ou vivia com alguém e ultimamente todos brincavam com ele, dizendo-lhe que se apressasse!

Sem dúvida, custou muito a Ricardo recorrer ao psicólogo. Rapidamente constatámos que possuía poucas aptidões sociais; além disso, assim que se sentou à minha frente começou a suar e a engolir em seco de forma constante (sinais inequívocos de ansiedade).

A maior parte das pessoas que nos consulta, ou que assiste aos cursos de formação, tem muita certeza do que a preocupa, inclusive julga saber com bastante precisão qual é a causa ou a origem dos seus males. O habitual é que, após relatar a sua história pessoal, nos diga o que teria de fazer ou o que deveria mudar para que as coisas se solucionassem. Mas a realidade não costuma ser tão simples nem tão clara.

109

Custou-me um pouco convencer Ricardo de que devíamos «rastrear» todas as facetas, não só aquela que se referia à sua relação com as mulheres. É lógico que a pessoa oponha certa resistência, pois pode parecer-lhe uma perda de tempo, e, em qualquer caso, o que a preocupa é algo muito concreto. Finalmente acedeu e realizou os registos das situações que tinha vivido durante a última semana. De forma especial, escreveu-nos como tinham sido as suas relações pessoais, sociais, laborais... em suma, tudo o que podia concernir a área da comunicação, das aptidões que tinha ou das que carecia a nível interpessoal.

Os resultados foram bastante claros e obviamente não se limitavam unicamente ao âmbito das mulheres. Ricardo tinha muito que aprender para ter um nível aceitável nas suas relações interpessoais: com colegas de trabalho, família, amigos, mulheres... Mas como iria ser muito doloroso para ele admitir as suas numerosas lacunas, disse-lhe que, de momento, à laia de treino, nos centraríamos mais nas diferentes formas de comunicar com os amigos, com a família, com os colegas de trabalho... em vez de passar directamente à comunicação com as mulheres, que era a que mais lhe poderia interessar.

Quando vemos que uma pessoa comete muitas falhas, por favor, não lho digamos directamente! A única coisa que conseguiremos será aumentar a sua insegurança. Nesses casos, na medida do possível para cada um de nós, o importante será proporcionar-lhe recursos, aptidões, técnicas... para que pouco a pouco vá superando as lacunas ou défices que apresenta.

Infelizmente, tendemos a agir em sentido contrário. Não o fazemos para aborrecer, mas porque já nos disseram que ser honestos significa dizer a verdade; que se somos amigos de alguém, a nossa missão será expor o que os outros calam; que só se uma pessoa souber das suas falhas as poderá corrigir... Além disso, tam

110

bém devemos reconhecê-lo, muitas pessoas dizem o que pensam por puro impulso, porque lhes custa calar-se ou reflectir antes de falar. A verdade, seja por uma causa ou por outra, é que, certamente sem querer, agimos de forma errada e conseguimos o contrário do que pretendíamos.

No nosso caso, não parecia o mais adequado dizer a Ricardo o que indicavam os registos: que os

seus colegas se sentiam incomodados com ele, que a sua família parecia tensa na sua presença, que mal via os amigos e não, como ele dizia, porque fossem todos casais, mas porque o achavam um chato e, além disso, sentiam certa hostilidade na sua presença... Se o tivesse exposto claramente, o pobre do Ricardo ter-se-ia ido inexoravelmente abaixo e não era esse o objectivo.

Em vez de isso, começámos a trabalhar duramente. Em situações *como* esta, o melhor é realizar muitos treinos, para que a pessoa se vá sentindo cada vez mais segura e, quase sem se aperceber, seja capaz de ir incorporando, pouco a pouco, na sua vida diária as novas aptidões que vai aprendendo.

Gravámos muitas simulações em que Ricardo devia mostrar as suas «aptidões» face a diversas formas de relacionamento: a sua *atitude*, a *distância física* que devia manter, o *tom*, a *velocidade* do discurso, os *gestos*... Em suma, os principais componentes da comunicação não verbal. Também vimos alternativas para começar de forma descontraída as conversas, para conseguir que o seu interlocutor se sentisse bem, para que soubesse como reagir quando detectasse em si próprio sinais de insegurança...

Quando Ricardo começou a evoluir favoravelmente, começámos a visionar aquelas fitas gravadas. A sua surpresa foi total: «Que horror! Que bruto! Como se pode ser tão desajeitado?» «O que se passava consigo», comentei, «é que estava muito preocupado com o que dizia e não reparava em nada do que fazia. Mas tenha calma, agora vamos ver o que gravámos hoje.»

Logicamente, o que viu em seguida encheu-o de satisfação e orgulho: «Que diferença!»

111

Ainda tivemos de ensaiar muitas vezes, antes que Ricardo alcançasse as aptidões que lhe permitiam relacionar-se sem dificuldade, mas de todos os pontos fracos que exibia, quando chegou, o pior era a sua falta de adequação relativamente à distância física. Ricardo não tinha consciência de que «invadia» a distância íntima na sua relação com as mulheres, que não respeitava a distância pessoal ou social quando estava com outras pessoas e isso criava um ambiente de tensão e desconforto à sua volta, que dificultava ao máximo a sua relação com os outros.

No momento em que aprendeu a não estar *tão em cima*, a ser *consciente* do que provocavam os seus *gestos*, a modular o seu *tom de voz* - que era demasiado duro e impositivo - *a falar mais devagar*, *a ouvir...*, pouco a pouco conseguiu que as pessoas se comesçassem a sentir mais confortáveis na sua presença e, quase de forma automática, os seus colegas de trabalho ficaram mais abertos e loquazes com ele, as mulheres mais descontraídas, mais predispostas a marcar novos encontros, os seus amigos mostravam-se menos esquivos, inclusive a sua família parecia começar a desfrutar da sua companhia.

A distância física pode ser de terminante nas nossas relações. Ricardo apreendeu-o muito bem, mas algo parecido ocorre-nos com o contacto físico, por isso vamos tentar oferecer algumas pistas que nos serão úteis.

Sentir-nos confortáveis com o contacto físico

O contacto físico adquire uma importância crucial. Indica o nosso grau de comunicação, o nível de intimidade que alcançamos.

Geralmente, quando o contacto é recíproco, costuma indicar proximidade.

Dentro do contacto físico existem diversos elementos, cuja análise pode ser interessante, como por exemplo:

112

- *o grau de pressão exercida ao tocar.* Há pessoas que parecem que nos vão partir ao meio e isso não é adequado; também não nos sentimos à vontade quando mal nos tocam.
- *A zona de contacto.* Digamos que há zonas sociais e outras pessoais e íntimas. Enganar-se neste ponto gera igualmente situações embaraçosas.
- *O tipo de contacto.* Segundo Heslin, pode ser profissional, social (apertar a mão), amistoso (um abraço), íntimo ou amoroso (reter a mão, beijar-se...).

Logicamente, o tipo de relação que mantemos, o contexto em que estamos e a idade das pessoas implicadas determinarão o contacto físico que estabelecemos.

Não obstante, algumas «estratégias» ajudar-nos-ão a não nos enganarmos.

Por exemplo, tendemos a tocar mais nas seguintes situações:

- Sempre que queremos mostrar proximidade ou apoio a uma pessoa que está a passar por um período difícil.
- Quando queremos romper alguma barreira de comunicação e estreitar laços.
- Quando tentamos reforçar uma conduta bem sucedida.
- Quando nos sentimos especialmente alegres.
- Quando estamos a dar determinada informação.
- Quando queremos que nos prestem atenção.
- Quando impomos alguma coisa.
- Quando pedimos um favor.
- Quando estamos numa reunião com amigos ou num acto social.

Mas, como referimos em parágrafos anteriores, tanto com o tema da distância e proximidade, como com o contacto físico, há pessoas que tocam muito porque são muito afectivas; há outras que tocam demasiado porque se autocontrolam pouco e se excedem com facilidade; há pessoas que quase nem se tocam nem se

113

aproximam porque a proximidade lhes gera certa tensão e tendem a sentir-se desconfortáveis nas situações sociais.

Dentro dos três protótipos que acabamos de mencionar, sem dúvida o mais agradável é o primeiro, mas estas pessoas «carinhosas e afectivas» nem sempre caem em boas graças, inclusive levantam certas desconfianças e mal-entendidos em alguns interlocutores, que se podem sentir intimidados, invadidos, incomodados e por que não o referir, até de certa forma invejosos da sua aparente desenvoltura.

Vamos tratar de expor brevemente os casos de Vanda e Daniel, para que vejamos até que ponto as questões da distância e do contacto físicos são importantes.

O caso de Vanda

Vanda tinha quarenta e cinco anos. Era o protótipo de uma pessoa agradável, simpática, próxima, cordial, afectiva, carinhosa... que normalmente agradava bastante às pessoas que tinha à sua volta, mas ultimamente estava muito sensível porque tinham surgido alguns problemas nas suas relações sociais e profissionais.

Vanda era médica e os doentes adoravam-na. Fora sempre uma pessoa muito popular, mas recentemente sentira certos olhares hostis por parte de alguns colegas. Algo estava a suceder no seu círculo de amizades. Parecia que, de repente, parte do seu encanto se tinha desvanecido.

Vanda não sabia muito bem o que estava a acontecer, mas estas situações estavam a gerar-lhe bastante ansiedade. Ela sempre fora uma pessoa muito segura nas relações e agora, quase sem se dar conta, parecia que tudo se desmoronava e os outros já não se rendiam a seus pés. A situação estava a afectá-la também na relação sentimental, pois, sem ter consciência disso, estava a mostrar-se mais exigente do que o habitual, certamente, segundo ela própria dizia, para compensar as más sensações com que chegava a casa em alguns dias.

114

«Não sei o que se passa», disse-me, «mas há pessoas que mudaram claramente de atitude comigo. Antes olhavam-me encantadas e agora algumas mostram uma atitude de certo receio, eu diria mesmo de ressentimento. Noto-o perfeitamente na forma como me olham. Para cúmulo, com duas pessoas muito próximas ocorre-me algo parecido. Já não me tratam como antes, estão mais distantes, até severas nas suas afirmações; encontram falhas em qualquer coisa que comente com elas.»

Vanda é dessas pessoas mentalmente ágeis, com autêntica «chispa», que não passa despercebida em nenhum sítio, mas a Vanda que víamos parecia estar muito longe da pessoa alegre e adorável que sempre fora.

Como sempre fazemos, pedimos à nossa amiga que fizesse registos das situações em que se sentia um pouco desconfortável. Devia anotar não somente o que ela fazia, mas também como o fazia (todos os componentes da comunicação verbal e não verbal), registaria igualmente as condutas - verbais e não verbais - das pessoas que estavam à sua volta.

Os registos foram contundentes: a maior parte das pessoas dava-se bem com Vanda, mas havia um pequeno grupo que se sentia incomodado, inclusive que mostrava certa hostilidade. Uma análise mais rigorosa permitiu-nos isolar os possíveis componentes que criavam este incómodo. Vanda, sem se aperceber, continuava a utilizar com as pessoas os mesmos adjectivos carinhosos que pronunciava quando tinha vinte anos. Era muito afectiva, olhava muito nos olhos, tocava constantemente o outro e isso incomodava certas pessoas, que o sentiam «fora de contexto» numa pessoa da sua idade.

Foi um golpe duro, mas as evidências eram muito claras. Vanda resistia a admitir que a sua peculiar forma de relacionar-se, essa maneira que sempre lhe conseguira tantas amizades e tinha

provocado essa boa sintonia com a maior parte das pessoas, agora acabara por se converter num revés para ela. Vanda resumia-o de uma forma muito gráfica: «Quer dizer que sou crescida e já não posso andar por aí a tocar nas pessoas e a chamar-lhes queridas, céu, minha

115

vida... porque se aborrecem; agora já não lhes soa da forma maravilhosa de antes.»

A verdade é que é difícil «moldar» uma pessoa que sempre comunicou muito bem e que agora se sente em baixo e fracassada, quando na verdade ela não mudou na sua forma de se relacionar.

«Vanda», comentei, «você comunica maravilhosamente e é uma delícia estar consigo, mas há algumas pessoas que se mostram susceptíveis, que se sentem desconfortáveis e inseguras face à sua proximidade porque lhes rompe os seus esquemas e ficam tensas sem querer. A solução é observar mais. O que antes parecia valer para todos, agora não é assim; tem de manter uma distância mais social e menos pessoal, pelo menos de início, e tem de tocar menos também no início. A observação dir-lhe-á imediatamente quem se vai sentir feliz com uma atitude mais próxima e carinhosa da sua parte e quem prefere um trato mais impessoal. São eles que ficam a perder mas você deve respeitar as suas limitações ou as suas peculiaridades, como lhe queira chamar.»

Ao cabo de umas semanas, Vanda parecia navegar de novo em águas calmas nas suas relações profissionais e na maior parte das suas relações sociais, mas sentia-se algo perdida com dois dos seus melhores amigos (uma mulher e um homem), que se mostravam mais distantes e afastados.

Nestes casos, os registos indicaram-nos que os seus amigos já não se sentiam especiais. Na realidade, Vanda era muito carinhosa com quase toda a gente, e como eles a certa altura tinham pensado que ocupavam um lugar especial no coração de Vanda, mostravam-se agora distantes e um pouco feridos; sentiam-se mais uns do grupo e mostravam a sua desilusão com uma atitude de distância e algo hostil.

«Mas María *Jesús*, para mim continuam a ser duas pessoas muito especiais, a sério que as adoro.» «Está certo Vanda, não duvido, mas eles não se sentem assim. Teremos de ver como lhes transmite esses sentimentos, sem que lhes soe à conversa de sempre, à cantilena afectiva que já a ouviam usar com outras pessoas»

116

Com certa indignação, Vanda disse-me: «Acha que lhes pareço falsa?» «Falsa não. Mas neste momento precisam de se sentir mais especiais, com uma relação mais estreita e singular do que a que lhes oferece. Porque não começa por lhes dizer o que sente? Porque não comenta com eles que está muito preocupada por notar o seu afastamento? Porque não verbaliza o que eles significam para si? Porque não enfrenta uma situação incómoda que não pode nem deve prolongar mais? Que tal se se abrir um pouco e lhes disser como sente a falta da vossa relação anterior?.. Na realidade Vanda, você sabe que evita essa conversa porque tem medo do que lhe possam dizer, mas *não há pior medo do que aquele que não se enfrenta* porque então cada vez se torna maior e mais incontornável. Força, vão adorar que desabafe com eles!»

Tal como esperávamos, os seus amigos picaram-na um pouco e disseram-lhe que por vezes tinham

tido a sensação de que ela era um pouco superficial, que vivia demasiado preocupada com as aparências e que, embora parecesse uma pessoa sensível, em certas ocasiões tinham duvidado que efectivamente assim fosse. O golpe foi duro mas, depois do primeiro e uma vez desfeitos os mal-entendidos, agora Vanda e os seus amigos estão a viver um dos períodos mais bonitos da sua amizade.

No último dia em que vi a Vanda, disse-me a sorrir: «Bem, espero não meter o pé na poça e que o que aprendi me dure pelo menos uns anos.» Rimo-nos as duas. Entendeu que o importante é adequarmos sempre a nossa comunicação e a nossa forma de nos relacionarmos às características das pessoas que temos diante de nós, por muito maravilhosas que sejamos. A ela ocorreu-lhe algo similar ao que sucedeu a Daniel que, sem se aperceber, estava a gerar algum desconforto à sua volta.

O caso de Daniel

Daniel é dessas pessoas absolutamente adoráveis, que tornam fácil a convivência, mas que às vezes podem criar mal-entendidos.

117

O nosso amigo tinha então trinta e cinco anos, era muito desportista e possuía um físico muito atraente. Era casado e tinha dois filhos mas continuava a gozar de muito sucesso no mundo feminino.

Era uma pessoa realmente popular, muito querida no seu meio social e com um coração aberto a quem quer que necessitasse de ajuda.

Quando o vimos estava muito desorientado; sempre fora uma pessoa muito sociável, que fazia amigos facilmente e que tinha um trato fácil e próximo.

Acabava de ser promovido no seu trabalho e diante dele perspectivava-se um futuro profissional muito prometedora, mas nada disso parecia importante naquele momento. Daniel estava despedaçado. Na semana anterior, soubera por dois colegas de trabalho que na empresa corria o boato de que era homossexual. De início encarou-o como uma brincadeira, mas rapidamente compreendeu que o assunto era mais sério do que parecia e que o rumor não surgira do «nada», mas de algum colega que tentara colocar entraves à sua carreira, ao mesmo tempo que suscitara um intenso debate na empresa, entre as pessoas que estavam a favor dos supostos «gestos homossexuais» de Daniel e dos que defendiam a sua tendência heterossexual.

Já ninguém lhe dava os parabéns pela sua ascensão, parecia que todos lhe lançavam olhares perscrutadores; pelo menos era isso que Daniel sentia. Para cúmulo, a sua mulher trabalhava na mesma empresa e tivera de suportar alguns «risinhos» muito desagradáveis.

O nosso amigo sentia-se injustamente tratado, fechando-se num mutismo quase autista que em nada o favorecia nessa espécie de corrida onde todos pareciam fazer as suas apostas.

Como sempre, os registos serviram-nos de elemento-chave para avaliar a estranha situação que Daniel estava a viver. Fruto dos mesmos, pedimos ao nosso amigo que de forma *assertiva* (com segurança em si próprio) se dirigisse aos seus colegas mais próximos para que, em tom de humor, tratasse de complementar a informação de que dispúnhamos.

Os resultados eram evidentes: quase todos simpatizavam bastante com Daniel, mas havia um grupinho reduzido, curiosamente de homens, que o viam como o menino mimado da companhia e do pessoal feminino da empresa. De modo que aproveitaram a *forma próxima de Daniel comunicar* para espalhar o rumor.

Já referimos que Daniel era uma pessoa sensível e carinhosa, que demonstrava a sua afectividade na forma de se relacionar. O nosso amigo tinha proporcionado aos seus inimigos uma arma mortal: era dos que criavam muita *intimidade* nas suas comunicações; mostrava-se *muito próximo* dos seus interlocutores e facilmente esboçava um *gesto de carinho*; olhava habitualmente com certa ternura, frequentemente dava uma ou outra palmadinha nas costas ou segurava o interlocutor pelo ombro ou pelo braço... Essas acabaram por ser as provas inequívocas da sua homossexualidade.

Que fazíamos neste caso? Condiçonavamos a forma de Daniel comunicar? Tornávamo-lo mais rude, mais distante...? Em suma, mudávamo-lo por completo para calar os seus detractores? Examinámos as várias alternativas e a situação emocional em que Daniel se encontrava. Pelo meu lado, o assunto era claro: o lógico era que ele não mudasse substancialmente a sua forma de se relacionar, ainda que devesse ser mais selectivo. Não se mostraria carinhoso com pessoas que tinham demonstrado a sua incapacidade para viver esse carinho de forma sã e espontânea, mas substancialmente continuaria a ser ele próprio. Esta alternativa não era fácil, porque toda esta história tinha afectado Daniel e ele sentia-se enfraquecido, daí que tenhamos começado primeiro por fortalecer a sua auto-estima, por recuperar o ânimo e a segurança em si próprio. Em seguida, ensaiámos como se dirigir a esses companheiros que tanto se tinham rido à sua custa e, por fim, como utilizar o sentido de humor e a sua afectividade para sair desta situação absurda, mas embaraçosa para ele.

Daniel compreendeu que, desde sempre, algumas pessoas lhe tinham dito que tinha tendência para *tocar muito*. Este facto não parecia importar quando o fazia com mulheres, mas adquiriu uma relevância diferente com homens. Fizemos um cursinho intensivo

de todas as estratégias que intervinham na comunicação e finalmente disse, a rir-se: «Continuarei a tocar quando quiser, mas fá-lo-ei discriminando mais já que não me agradaria passar o resto da vida a desfazer mal-entendidos sobre as minhas tendências sexuais e que conste que eu não tenho propriamente nenhum tipo de preconceito nesse sentido, mas irrita-me que uma cambada de espertinhos ("e de invejosos", acrescentei eu) se tenham andado a rir à minha custa e à da minha mulher.»

O assunto ficou por aí e hoje em dia Daniel continua a ser uma pessoa adorável e carinhosa, mas está muito consciente de que não pode agir da mesma forma com toda a gente.

Em suma, nem há que ser frio como o gelo, nem extremamente próximo com todos. Como sempre, cada pessoa é diferente e se nós formos sensíveis também teremos de «personalizar» a nossa forma de comunicar em função do nosso interlocutor.

Uma vez que já controlámos a questão dos contactos físicos, ser-nos-á muito útil completar esta informação com alguns conselhos sobre a orientação e as posturas.

Ter a postura corporal adequada a cada situação

Sem dúvida, estarmos atentos à orientação e à postura dos nossos interlocutores proporcionar-nos-á uma informação valiosa, mas não esqueçamos que o mesmo se passa em caso contrário: quase sem darmos por isso, nós também estamos a facilitar muitos dados.

Segundo Mehrabian, as posturas mais relevantes podem classificar-se de forma sistemática em aproximação, afastamento, expansão e contracção. Vamos tentar traduzi-las para uma linguagem quotidiana:

- *Aproximação*: Nestes casos tentamos transmitir proximidade, através de uma postura que manifeste atenção. A forma mais gráfica de fazê-lo é inclinando o corpo para a frente. A pessoa acerca-se corporalmente numa clara indicação de proximidade.

120

- *Afastamento*: Aqui adoptamos uma postura que implica certa rejeição. Os movimentos tendem a estabelecer mais distância física (distanciamo-nos), inclusive algumas vezes podemos virar-nos para outro lado.
- *Expansão*: Parece que a pessoa «fica inchada como um pavão». Adopta uma postura que indica narcisismo, arrogância e, às vezes, certo cariz de despeito. Graficamente, potencia-se a expansão do peito, o tronco fica muito recto ou inclinado para trás, a cabeça erguida, quase numa atitude de desafio, e os ombros elevados. Muitas pessoas, quando querem impressionar ou transmitir poder, adoptam este tipo de postura que produz distanciamento e frieza.
- *Contracção*: Neste caso a pessoa parece que quer passar despercebida. Graficamente adopta uma postura encolhida, que indica abatimento, derrota e certa depressão. Manifesta-o inclinando o tronco para a frente, cabeça e peito cabisbaixos, ombros e braços dependurados, como se pesassem horrores.

Uma forma divertida e rápida de treino consiste em apontar as principais características que acabamos de assinalar, em seguida podemos ligar a televisão e, com as notas na mão, iremos analisando as pessoas que vão aparecendo, tratando de classificá-las segundo a sua orientação e as suas posturas. Algo parecido pode ser feito quando nos sentamos numa esplanada (ao ar livre), num banco de jardim ou num café, nessa situação temos diante de nós modelos «ao vivo e a cores» que nos servirão para nos treinarmos. Podemos estabelecer hipóteses que não são arriscadas pois tecemo-las sobre pessoas que não conhecemos e com as quais não vamos entabular uma relação. Como sempre, quase sem darmos conta, pouco a pouco, adquiriremos maior destreza e rigor nas nossas observações.

Não nos cansaremos de repetir que a comunicação começa pela observação, pela escuta activa e pela análise do nosso interlocutor.

Às vezes, na análise, temos de ajustar muito. Já referimos que as pessoas são muito complexas, mas além disso devemos considerar que determinada orientação ou postura pode obedecer inclusive a determinados factores ou condicionantes físicos. Este foi o caso de uma pessoa muito especial: Vicente. Vamos resumir muito porque na realidade quase poderia entrar no capítulo das piadas.

O caso de Vicente

Vicente era uma pessoa muito peculiar. Nunca passava despercebido. Gostava de participar em todas as conversas, era muito curioso intelectualmente e ainda desenvolvia uma actividade incessante apesar de já rondar os sessenta anos.

Com Vicente ninguém se aborrecia, não parava um minuto, passava de um assunto a outro com uma velocidade supersónica. Tão depressa falava de planetas como de política ou desporto.

Sem dúvida que muitas pessoas consideravam cansativo segui-lo. Não percebiam que não o fazia para ser protagonista mas porque era incapaz de estar quieto, tanto a nível físico como mental. No entanto, dentro das suas características mais notáveis sobressaía a sua postura erguida, quase demasiado expansiva.

Na realidade, Vicente tinha um problema físico nas costas que o condicionava bastante, ainda que os outros não notassem, o que o obrigava a estar quase sempre muito direito, quase como uma régua. Falando disso um dia, disse-me que só se estivesse muito esticado não lhe doía. Para ele era algo já normal, convertera-se num hábito, mas às pessoas que o rodeavam podia parecer um pouco chocante. De facto, em mais de uma ocasião, como Vicente era dos que defendia os seus argumentos de forma muito veemente, alguém lhe dissera que não fosse tão arrogante. Quando ele, com estranheza, perguntou porque o considerava arrogante, o seu interlocutor disse-lhe: «Basta ver como andas, parece que vais por aí a dizer aqui estou eu, todos para fora!»

Como podemos ver, que fácil é enganarmo-nos se apenas nos guiarmos pelos aspectos externos! Uma pessoa é muito mais do que descobrimos à primeira vista. Será bom não julgarmos previamente e defendermos imagens e esquemas mentais que podem ser incorrectos.

Em qualquer caso, se aprendermos a observar bem, a não nos limitarmos à fachada, terminaremos por distinguir o que é um traço de carácter e o que é simplesmente um hábito.

Uma parte fundamental dessa análise será constituída pelas expressões e pelos gestos. Através desses movimentos, às vezes pouco perceptíveis, poderemos saber quais são os estados emocionais das pessoas que nos rodeiam.

Controlar as expressões e os gestos

As expressões e os gestos proporcionam-nos uma informação muito valiosa que, em grande

medida, pode confirmar, sublinhar e amplificar a mensagem ou, pelo contrário, contradizê-la. Recordemos que quando isto ocorre, ficamos sempre com a linguagem dos gestos, não com a das palavras.

Aqui volta a desempenhar um papel essencial o conteúdo cultural. As expressões e os gestos são diferentes em função das diferentes culturas. Actualmente, na maior parte dos países convivem pessoas de nacionalidades diferentes, com costumes, inclusive, antagónicos. Conhecer as suas peculiaridades pode ajudar a explicar alguns dos comportamentos, ainda que não os partilhemos.

Uma das vantagens das expressões e dos gestos é que servem para descrever acções, para transmitir determinada informação que, de outra forma, é difícil verbalizar.

Em princípio, os primeiros estudos que se realizaram referiam-se a doentes mentais (Charlotte Wolf, 1976). Através da observação sistemática, poderemos deduzir se as pessoas que estamos a ver apresentam:

123

- *Inibição extrema*: Nestes casos os movimentos são de afastamento, repetitivos e com pouco controlo físico sobre eles. São o reflexo típico das pessoas inibidas e inseguras.
- *Depressão*: É mais fácil de identificar. Aqui os movimentos são lentos, vacilantes, inseguros, escassos... Demonstram a apatia e a falta de forças e ânimo que envolve o interlocutor.
- *Excitação*: As pessoas manifestam estados de excitação através de movimentos exagerados, cheios de intensidade emocional, rápidos na sua execução, rítmicos, categóricos... Também nestes casos são facilmente identificáveis.
- *Ansiedade*: O repertório pode variar muito de umas pessoas para outras mas há alguns gestos muito característicos que nos indicam diferentes estados de ansiedade. Poderíamos destacar: apertar fortemente as mãos, agarrar ou tocar de forma reiterada no cabelo, na cara, na boca, nas sobrancelhas... respirar como se nos faltasse o ar, mover-nos sem parar...

Novamente podemos adiantar muito o nosso treino se ensaiarmos os nossos conhecimentos com outras pessoas. «Soltar-nos-emos» quase sem nos apercebermos e iremos aperfeiçoando a nossa técnica de observação sem o «perigo» de criar mal-entendidos ou situações delicadas. Quando temos consciência de que determinados gestos ou expressões significam ansiedade, excitação, depressão... é-nos mais simples «situar-nos» e direccionar correctamente a nossa comunicação.

Mas tal como nos acontecia no caso de Vicente, às vezes determinados componentes podem condicionar a nossa expressividade. Era este o caso de Júlia.

O caso de júlia

júlia estava em plena menopausa quando nos veio ver. Tinha na altura cinquenta e três anos e como ela mesma dizia: «Não sei se sou capaz de me aguentar.»

124

Tinha sido sempre uma pessoa bastante alegre e muito activa; os que estavam à sua volta acabavam sempre estoirados, já que não parava um só instante.

júlia tinha dois filhos já crescidos. Um deles ainda vivia em casa e ainda que fosse «o menino dos seus olhos», desde há uns meses que desejava que ele se tornasse independente e saísse de casa, porque se sentia fisicamente esgotada.

O seu marido estava completamente «farto». Segundo ele, a mulher já não era a mesma desde há um ano e picos e pedia-nos «que a consertássemos de uma vez por todas, porque ele já não sabia o que seria capaz de aguentar se ela continuasse assim».

Na verdade, estavam todos bastante confusos. A mudança tinha sido assombrosa. júlia tinha passado de uma pessoa hiperactiva a não querer sair à rua nem para fazer as compras básicas.

Tradicionalmente, ela denotava um estado de permanente *excitação*: os seus movimentos eram rápidos, expansivos, rítmicos, espontâneos, categóricos... Pelo contrário, desde há quase um ano e meio, as suas *expressões* e os seus *gestos* traduziam a situação de *depressão* que estava a sofrer.

Quase sem dar por isso, os seus *movimentos* tinham-se tornado *lentos*, *vacilantes*, *pouco firmes*... Tudo nela denunciava um imenso cansaço. Era preciso fazer um esforço enorme para olhar para ela e não nos deixarmos levar por essa falta de vivacidade, por essa apatia e tristeza profunda que a envolviam.

Estas mudanças, que obedecem normalmente a uma crise depressiva, são muito mais evidentes em pessoas como júlia, com um perfil de hiperactividade tão evidente. Ela sempre tinha cansado as pessoas devido à sua energia ilimitada, aos seus movimentos rápidos e contínuos. Contrariamente, agora tudo era feito com uma imensa lentidão, parecia que arrastava os pés e com eles todo o seu corpo.

É importante que saibamos distinguir se uma pessoa está a ter um dia triste ou se está a atravessar uma crise depressiva. A observação dos seus gestos e das suas feições ser-nos-á de grande ajuda.

125

A pessoa que está triste pode fazer algum movimento de maior excitação, coincidindo com uma pequena alteração emocional; no entanto, a pessoa que entrou numa crise depressiva mostra *expressões* e *gestos* que denotam uma *inibição extrema*. Os seus *movimentos* são de fuga, *estereotipados*, *repetitivos*, com sinais característicos de *ansiedade*: apertar fortemente as mãos, tocar ou apanhar o cabelo, abrir e fechar os punhos...

júlia estava a passar por um autêntico calvário e o seu marido, os seus filhos, o seu contexto familiar estavam muito confusos. Em vez de a ajudarem a sair da crise, faziam justamente o contrário. Metiam-se constantemente em discussões intermináveis com ela, atiravam-lhe à cara a sua atitude apática, a sua aparente indiferença... A distância entre ela e a família ia crescendo cada vez mais.

Não estavam conscientes de que, tendo sido sempre uma pessoa hiperactiva, estava agora a atravessar uma crise depressiva na qual se estava a afundar. No seu caso, a mudança era brutal: de não parar todo o dia a não se querer levantar da cama.

Quando nos veio ver, só tinha forças para nos dizer: «Por favor, diga-lhes que me deixem em paz. Quem me dera a mim estar bem! Mas a única coisa que desejo é estar na cama com os olhos fechados

e a luz apagada.»

Neste caso tivemos de trabalhar primeiro com a família de júlia. O marido e os filhos, depois de uma resistência inicial, aprenderam, por fim, a comunicar de uma forma diferente com ela. Em vez de passarem o dia a recriminá-la, esforçaram-se por se mostrar mais próximos, afectivos e positivos com júlia. Diziam-lhe que compreendiam que se sentisse muito mal, mas que felizmente a encontravam um pouco melhor a cada dia que passava. Tentavam animá-la para que aos poucos recuperasse a segurança em si mesma. Todos os dias lhe davam tarefas para a obrigar a sair de casa. Por exemplo: «Mãe, por favor, agradecia-te muito que amanhã me levasse isto ao banco, é que quando eu acabar de trabalhar já vai estar fechado.»

126

Pouco a pouco fomos conseguindo que fizesse uma vida mais normal. O seu filho chamou as suas amigas para que ajudassem a «tirá-la de casa», mas de uma forma positiva, animando-a, dizendo-lhe que sem ela se aborreciam. Durante os meses que se seguiram era proibido falar de coisas tristes ou ver as notícias. júlia precisava de um novo ânimo, de sentir que podia voltar a gozar de uma vida feliz, que as pessoas estavam felizes ao seu lado, que gostavam dela e que por isso não a deixavam em paz e até a enganavam inocentemente para que saísse todos os dias. Uma vez comentou comigo: «Se pensam que sou maluca e que não me dou conta de que combinaram todos fazerem-me sair de casa todos os dias... mas ainda que me custe, reconheço que depois me sinto melhor.» Num par de meses, júlia voltou a sorrir; ao princípio era só um gesto forçado, depois acabou por ser o seu «riso contagioso», inclusive escandaloso, mas a todos soava maravilhosamente.

Quando tivermos pessoas à nossa volta que vivam uma mudança tão drástica como a da júlia, sobretudo se essa mudança se prolongar no tempo, devemos agudizar a nossa capacidade de observação, porque essas mudanças bruscas estão a dar-nos a indicação de que a pessoa precisa de ajuda. Vamos identificar a forma de a ajudar ao longo dos múltiplos exemplos, casos e recursos que vamos descobrindo.

Claro que em situações como a da júlia, além de tratamento psicológico estas pessoas costumam necessitar de medicação. Ela negava-se terminantemente a tomá-la, pelo que tivemos de empenhar-nos todos a fundo para que compreendesse que assim como quando se partia um braço não devia haver obstáculos para que o engessassem, se estava a atravessar uma crise depressiva como a que apresentava, pelo menos numa primeira fase iria precisar de tomar medicamentos. Acordámos com júlia que, quando melhorasse ligeiramente, falaríamos com o seu médico para que este tivesse conhecimento da situação e pudesse assim ir reduzindo a pouco e pouco o tratamento que lhe tinha prescrito.

Mas voltando ao assunto que aqui nos prende, as expressões e os gestos são habitualmente mais expressivos do que qualquer

127

discurso do mundo. Se aprendermos a estar atentos a eles, a nossa relação com os que nos rodeiam melhorará notavelmente.

júlia não é um exemplo isolado. Saber distinguir a ansiedade da excitação, a inibição da depressão, a tristeza da melancolia... ajudar-nos-á a alcançar o domínio dessa arte maravilhosa que é a comunicação. A medida que nos vamos debruçando sobre esta matéria, vamos acumulando vantagens face às pessoas que não sabem interpretar estes sinais da comunicação verbal e não verbal.

Mas estamos praticamente a começar; dentro do âmbito da comunicação ser-nos-á muito útil aprender a decifrar os conteúdos da expressão facial.

Ser consciente da importância da expressão facial

A cara é o nosso principal delator, mas também é a mais rica fonte de informação. Sem nos darmos conta, o nosso rosto transmite uma série de sinais que reflectem as nossas emoções.

Em muitas ocasiões, tentamos que os outros não conheçam o nosso estado emocional, fazemo-lo de uma forma especial quando estamos tristes, chateados, aborrecidos, cansados, tensos, inseguros, despistados... mas se temos ao lado interlocutores que sejam bons observadores, a nossa expressão facial pode trair-nos.

Temos de destacar que aqui, como em quase todos os âmbitos da comunicação, os melhores «detectives» são as crianças. Às vezes dá-se o paradoxo de podermos «enganar» alguns adultos e aparentar alegria ou bom humor no meio da tristeza ou do desânimo, mas se temos por perto uma criança, ainda que tenha só dois anos, olhará para nós de uma maneira interrogativa e talvez nos pergunte na sua língua ainda de «trapos»: «o que tens? Estás triste?..»

As reacções dos bebés nesta área são verdadeiramente surpreendentes. Ainda que tenham apenas poucos meses, detectam o estado

128

emocional da pessoa que os tem nos braços ou que está à sua volta; de tal forma que, de repente, sem uma explicação aparente, põem-se a chorar ou sentem-se inquietos e perturbados se percebem o mal-estar ou a insegurança. Da mesma forma, sorriem quando notam carinho e afecto.

Se estivermos atentos à expressão facial do nosso interlocutor, veremos claramente se a nossa mensagem foi compreendida, se está de acordo ou não com o conteúdo da mesma, se está surpreendido...

Uma vez que nos tenhamos treinado um pouco a observar, a expressão facial mostrar-nos-á sem dificuldades as diferentes atitudes que uma pessoa tem face aos outros.

Igualmente, se estivermos atentos, surpreenderemos as pessoas que num dado momento nos estão a mentir. Sem que elas o possam evitar, produzem demasiados gestos ou movimentos involuntários, quase reflexos, como tiques que as denunciam e evidenciam em que momento da sua comunicação mentem.

Também nos podemos treinar sem demasiado risco a atender à expressão facial que têm algumas personagens públicas quando contam os seus projectos. Se estivermos atentos, veremos alguns gestos, algumas expressões que as denunciam quando falam e, também muito importante, quando ouvem.

Não pretendemos que, de agora em diante, a maior parte das pessoas pense que tem uma varinha mágica e se dedique a «diagnosticar» quando alguém mente ou diz a verdade, quando supostamente está alegre ou a simular uma tristeza profunda... mas se aprofundarmos a nossa observação, surpreender-nos-á a quantidade de pormenores que agora vemos e que antes nos passavam despercebidos. Podemos ir ensaiando sem dar ainda demasiada credibilidade às nossas indagações, mas será muito interessante que, pouco a pouco, façamos o seguimento dessas impressões para ver se com o tempo se confirmam.

Em qualquer caso, a partir das nossas observações veremos como as pessoas que têm uma expressão facial calma e sorridente criam um sentimento de paz e um ambiente positivo à sua volta. Pelo contrário, as pessoas que habitualmente mostram uma expressão

129

facial tensa, que infelizmente são muitas, geram cansaço e mal-estar só de as vermos! Às vezes, sem estarmos conscientes disso, quando nos sentimos mal ou contrariados por qualquer causa, tentamos esforçar-nos para não causar tensão à nossa volta e tentamos mostrar-nos correctos na nossa linguagem; mas se nos esquecemos do que a nossa expressão facial está a transmitir, grande parte dos nossos esforços serão inúteis.

No meio laboral isto vê-se muito bem. Quando há grupos ou departamentos onde há «bom ambiente», onde as pessoas estão habitualmente com bom humor, onde trabalham e podem trabalhar muito, mas sem tensão, sem provocar situações extremas, onde todos costumam estar alegres e contentes, isso não é fruto do acaso! Se estivermos atentos, de certeza que o chefe ou aqueles que exercem o papel de líderes nesse grupo terão uma expressão facial amável, amistosa, relaxada, jovial (apesar dos anos), alegre (ainda que as circunstâncias às vezes sejam complicadas) e isso costuma estar associado a boas maneiras, a trabalho em equipa, a verdadeiro companheirismo... Pelo contrário, quando observamos um departamento ou um grupo de pessoas cuja expressão facial costuma demonstrar tensão, mal-estar, sofrimento, desânimo... olharemos para o chefe ou para os líderes, porque eles serão os principais responsáveis desse estado generalizado de tensão ou mal-estar.

É verdade que por vezes os chefes estão tensos porque há quem os faça ficar assim, porque são pressionados pelos seus próprios chefes, no entanto, mesmo nesses casos, um bom líder tenta transmitir o que espera do grupo e as exigências que lhe são feitas, muitas vezes desmedidas, pela direcção, mas não transmite tensão ao fazê-lo, porque se o faz, significa que os seus próprios níveis de controlo emocional falham. Sei que há situações muito difíceis, e posso confirmá-lo, mas o grave é que se estas situações de tensão e estes níveis de exigência cada vez se tornam mais comuns no mundo laboral, a sociedade deveria, pelo menos, preparar as pessoas, não para aguentarem estoicamente essa pressão, mas para não se desestabilizarem a nível emocional, para que a sua vida

130

familiar, social, pessoal... não se veja afectada. Concluindo, para que possamos aprender a encarar estes momentos de pressão com profissionalismo e possamos trabalhar sem perdermos por isso a nossa boa disposição ou a nossa felicidade.

Por muito que nos paguem, por muitos incentivos e extras que nos dêem, por muitos cargos que nos prometam..., o nosso bem-estar emocional, o nosso equilíbrio pessoal, a conciliação entre a nossa vida familiar e profissional,... não têm preço. Nenhum salário pode pagar o sofrimento, o desânimo, a frustração, a insatisfação, a falta de tempo de que sofre a nossa família, os nossos amigos, nós mesmos... Que ninguém nos engane, porque ninguém pode comprar a nossa vida!

Só nós devemos ser donos das nossas emoções. Felizmente podemos aprender a provocar emoções positivas. Se nos treinarmos, a nossa expressão facial dependerá de nós mesmos; isto é importante, entre outras coisas, porque recordemos que o cérebro acredita no que acredita ver; se nos vê sorridentes não nos enviarásinais para que soframos ou que nos sintamos tensos, deixará que os nossos músculos estejam relaxados e que a nossa «cabeça» permaneça despreocupada.

Estou consciente de que o que vou dizer a seguir pode parecer pouco credível, mas não nos esqueçamos de que as coisas não devem ser descartadas sem comprovação prévia (mas comprovação mesmo, com a melhor das disposições possíveis). O que estou a sugerir? Que quando nos sentimos tensos, tristes, desanimados... podemos ficar nesse estado ou podemos tentar sair dessa situação. Por exemplo, podemos *olhar-nos* ao espelho e sorrir com força! Isto que pode parecer uma tontice enorme e uma ingenuidade, curiosamente funciona. Esse *sorriso* pode ser o princípio da nossa recuperação, sobretudo se além de sorrirmos tentarmos lembrar-nos de alguma coisa que nos agrada, que pode ser uma situação que nos

131

traga sempre boas imagens ou um sonho que tenhamos por realizar. Para nossa surpresa, observaremos e sentiremos como o nosso estado de ânimo efectivamente melhora. Mas se, pelo contrário, deixarmos que a nossa mente reviva de novo o que nos fez sentir mal- a má cara que nos fez o nosso chefe ou o colega do lado, ou esse amigo que estava hoje contrariado... - nesses casos o resultado não deixa lugar a dúvidas: sentir-nos-emos mal e, o que é pior, criaremos as condições para que esse mal-estar perdure. Quando nos debruçarmos sobre a observação e o controlo da expressão facial, sem dúvida a nossa principal fonte de informação será o olhar. Vale a pena estudá-lo ao pormenor.

Falar com o olhar

Mais uma vez o olhar pode estar condicionado pelos costumes das diferentes culturas. Convém ter cuidado, porque um olhar intenso ou fugidio pode significar coisas muito diferentes em função das raízes da pessoa. Em qualquer caso, como já dissemos, se a expressão facial era importante para detectar o estado emocional, dentro desta o olhar é o veículo mais directo para transmitir sentimentos e emoções.

O olhar, quando é mútuo, indica-nos que estabelecemos contacto com a outra pessoa.

Mas aqui devemos estar muito atentos aos matizes, porque caso contrário poderemos confundir-nos facilmente. Por exemplo, um *olhar fixo* pode indicar sentimentos amistosos, mas também de

medo ou pânico, ou mesmo de hostilidade. Da mesma forma que *desviar o olhar* pode expressar insegurança, timidez ou superioridade (Morris, 1977; Wilkinson e Canter, 1982).

Dentro do olhar mergulharemos na mensagem profunda dos olhos. Se os «soubermos olhar», mostrar-nos-ão o estado emocional do nosso interlocutor, sem nenhum tipo de dúvidas ou possibilidade de equívoco.

132

Uma vez mais, com um bom treino teremos perante nós uma excelente oportunidade para conseguir resultados surpreendentes. Ya Knapp (1982) dava-nos uma série de chaves.

Em geral, temos tendência a olhar mais quando:

- Queremos demonstrar que estamos atentos.
- Nos sentimos emocionalmente próximos do nosso interlocutor.
- Desejamos transmitir as nossas emoções (positivas e negativas) .
- Queremos demonstrar a nossa segurança.
- Desejamos que reparem em nós.
- Tentamos ver o que está a sentir o nosso interlocutor.
- Estamos fisicamente distantes da pessoa.
- Conversamos sobre aspectos superficiais.
- Estamos sozinhos com a pessoa.
- Temos um papel de superioridade.
- Somos muito sociáveis.
- Agimos com espontaneidade e...
- Olhamos mais se formos mulheres. Mas, brincadeiras à parte, não o fazemos por «coscuvilhice», mas sim porque a nossa capacidade de observação está mais treinada e, é preciso dizê-lo, porque como os homens tendem a falar menos quando estão connosco, temos de saber o que estão a pensar ou a sentir através da sua linguagem não verbal.

Ao longo dos séculos a mulher teve de desenvolver uma série de recursos e capacidades que lhe permitiram sobreviver. Ainda que estes factos nos pareçam distantes no tempo, recordemos que a evolução genética está sempre associada à evolução cultural. Sem ir mais longe, perguntemos aos milhões de mulheres jovens que ainda se assustam perante as atitudes pouco colaboradoras dos seus jovens companheiros, por exemplo, na distribuição das tarefas domésticas. Mas estas diferenças são tão apaixonantes e tão profundas que valerá a pena tratá-las noutra publicação.

133

Há pessoas que sem reparar estão marca das pelo seu olhar. o caso de Madalena ajudar-nos-á a ver até que ponto a forma de olhar pode condicionar a imagem e os sentimentos que provocamos nos outros.

O caso de Madalena

Madalena tinha cinquenta e dois anos quando veio ver-nos. Era o exemplo típico de uma pessoa que se fez a si mesma.

Tinha nascido no seio de uma família humilde e, como naquela época se dizia, com poucos estudos. No entanto, os seus pais tinham sido umas pessoas muito respeitadoras, que tentaram apoiar à sua maneira as diferentes escolhas de cada filho, sem fazer diferenciação entre os rapazes e as raparigas.

Deviam sem dúvida este, facto à sua mãe, uma pessoa trabalhadora e lutadora que tinha tido sete filhos e que queria que as suas filhas fossem economicamente independentes, para que pudessem decidir por si mesmas e não viverem condicionadas ou atadas a um marido de quem não gostassem.

Eram quatro raparigas e três rapazes. No início, todos estudaram na escola mais próxima de casa e, excepto um, conseguiram terminar pelo menos o que antes se conhecia como o ciclo (actual sexto ano).

Entre estes seis, dois seguiram o percurso universitário, curio samente duas das raparigas; uma delas a nossa protagonista.

Quando Madalena nos procurou, disse-nos: «Passei a minha vida a lutar. Creio que sou uma boa profissional, sinto-me razoavelmente bem ao lado do meu marido e gosto muito dos meus dois filhos, mas sinto falta de alguma coisa. Não sei muito bem de quê, mas noto que há pessoas a quem não agrado muito. No outro dia, o meu filho mais velho disse-me que a sua namorada ia poucas vezes lá a casa porque eu lhe causo tensão. A verdade é que querem ir viver para a outra ponta da cidade e creio que é para se distanciarem de nós. Quero saber o que se passa comigo que escapa ao meu controlo e me cria estes problemas.»

134

Um estudo mais profundo do caso mostrou-nos que Madalena era uma pessoa que tinha sido sempre muito responsável, inclusive quase não tinha gozado a infância. Com o seu imenso esforço por aprender, tinha passado grande parte da sua infância a ler. Como ela muito bem explicava: «Creio que fui uma das pessoas que mais utilizou as bibliotecas públicas.»

Desde sempre quis ser advoga da e tinha conseguido. Estudou com uma bolsa de estudos e a sua média na licenciatura foi de 18. Claro que brincava com os irmãos, mas também gostava de pensar «sozinha» e ainda hoje tem o costume de se isolar para ordenar a sua cabeça. Tinha sido uma filha-modelo. Foi a que mais ajudou a sua mãe em casa. Parecia-lhe muito injusto que os seus irmãos normalmente não tivessem de limpar o pó, nem fazer as camas, nem engomar... portanto converteu-se numa feminista convicta. Ainda hoje os seus irmãos lhe lembram os discursos que tinham de ouvir sobre a igualdade dos sexos e a discriminação que sofria a mulher.

Quando terminou Direito, foi aprovada rapidamente nos exames da Ordem que a maior parte das pessoas costuma demorar algum tempo a preparar. Agora estava no auge da sua carreira profissional.

No entanto, quase não tinha um círculo social. Custava-lhe fazer amigos. No trabalho notava que as pessoas lhe obedeciam, mas que tentavam estar com ela apenas o imprescindível. Sobre este tema particular, um dia comentou: «Às vezes creio que se confundem e não entendem bem o que têm de fazer; mas não é porque não saibam fazê-lo, mas porque parece que estão ansiosas por sair do meu

gabinete e, portanto, nunca perguntam. Dizem sempre que perceberam perfeitamente. É como se as picasse quando estão comigo.»

Desde o princípio que vimos que o assunto era muito delicado. Basicamente Madalena era uma pessoa que tentava tratar as pessoas com «educação», mas ela não estava consciente da sua linguagem não verbal.

No primeiro dia surpreendeu-me o seu *olhar*. Não era relevante que ela estivesse tranquila, o seu olhar transmitia habitualmente

135

tensão. Em condições normais, as suas feições e os seus gestos não pareciam relaxados. Tudo nela era como um semblante que parecia reflectir um estado de «alerta» permanente.

Madalena não tinha consciência deste facto e estranho era que tivesse, pois o seu olhar tinha-se «esculpido» ao longo dos anos. De certeza que desde há muito tempo tinha a sua expressão actual «automatizada». Aprofundando o caso percebemos que o olhar de Madalena não obedecia a um estado interno de contínua insatisfação; de facto ela sentia-se normalmente bem. Afinal encontrámos a origem desse olhar «tão duro», desse sobrolho que parecia estar em tensão permanente. A causa estava nos problemas de visão que tinha tido em pequena.

Madalena tinha forçado muito a vista nas suas intermináveis horas dedicadas a uma voraz leitura, a esse conhecimento que os livros encerravam e que ela não tinha oportunidade de viver no seu meio familiar.

Já tínhamos comentado os escassos recursos económicos dos seus pais. Quando compraram os primeiros óculos a Madalena já ela tinha catorze anos. De certeza que já precisava deles há muito mais tempo. Hoje, é-nos difícil entender que uns pais não pudessem comprar uns óculos à sua filha, mas se fizemos um esforço e os situarmos nos finais dos anos 50, princípios dos 60, compreenderíamos que a nossa amiga tenha tido de passar vários Invernos sem casaco, com uma espécie de jaqueta curta que tinha herdado de uma prima. Então começaremos a entender que, simplesmente, os seus pais não tinham aonde ir buscar o dinheiro para os óculos. Como consequência, Madalena acostumou-se a forçar a vista e com ela as feições do seu rosto, para tentar «focar» e poder ler e escrever...

Por outro lado, às seis da tarde no Inverno já era de noite e Madalena tinha passado horas a estudar com uma luz muito fraca, facto que sem dúvida tinha forçado ainda mais a sua vista. Ambas as circunstâncias tinham dado um aspecto muito duro ao olhar de Madalena.

136

Hoje, Madalena tinha os óculos de que precisava, mas o seu olhar continuava muito duro e as pessoas que não a conheciam em profundidade sentiam-se tensas a seu lado. Além disso, Madalena era uma pessoa muito segura de si e isso às vezes pode gerar uma certa inquietação nos seus interlocutores.

Há muitas pessoas que quando estão ao lado de alguém que nunca hesita, que fala de uma forma rápida e precisa, que não parece cometer erros... ficam incomodadas e tensas porque se sentem inseguras.

Nesses casos, é mais fácil pensar que a outra pessoa nos provoca tensão pela sua forma de agir do que tomarmos consciência de que ficamos tensos porque nos sentimos inseguros.

Da melhor forma possível, disse a Madalena o que se passava, com um enquadramento muito racional, já que era uma pessoa habituada a analisar tudo conscienciosamente, a partir do intelecto. A sua mente entendia o processo e, portanto, ela podia assumi-lo a nível emocional. Não foi preciso gravar situações provocadas, gravámos simplesmente uma sessão normal enquanto nos contava o que tinha acontecido nos últimos dias. A princípio custava-lhe assumir que o seu olhar causasse tensão, uma vez que estava acostumada a olhar para si e não via essa tensão que os outros sentiam, mesmo que ela estivesse tranquila. «Mas porque me vêm tensa, se eu não estou? Você sabe que essa é apenas a minha forma de olhar.» «De acordo», respondi, «mas se até a mim me impressionou o seu olhar natural no primeiro dia em que a vi, como pode pedir às pessoas que façam um curso intensivo para compreenderem que esse seu olhar é o seu olhar natural, que olha assim ainda que esteja feliz? De todas as formas, também para si será mais fácil ver a diferença se experimentarmos gravá-la em situações em que sorri, mesmo que forcemos um pouco o seu sorriso.»

137

Dedicámo-nos a essa tarefa nas sessões seguintes. Neste caso, Madalena devia «forçar» o seu olhar natural e provocar um sorriso intenso que saísse para o exterior; mas como ela mesma disse um dia: «Isto está a custar-me mais do que fazer a minha licenciatura e todos os exames juntos.»

Felizmente, no campo da comunicação as coisas funcionavam muito bem e Madalena acabou por se sentir feliz de cada vez que se via a sorrir. O seu rosto transformava-se, nela o sorriso não provocava, como nas outras pessoas, uma cara alegre; quando sorria o que transparecia para o exterior era uma expressão de doçura, o seu olhar tornava-se terno e acolhedor, o seu rosto adquiria outra dimensão.

Logicamente, aproveitámos para dar um pequeno «retoque» noutras áreas, de tal forma que Madalena começou a esforçar-se por *não falar tão depressa*, por fazer *pausas* mais prolongadas, por suavizar os seus *gestos*, por *dar força* às pessoas quando faziam alguma coisa bem, sobretudo quando notava que se estavam a esforçar e que tentavam sorrir e criar um ambiente mais agradável.

Também foi necessário ensinar-lhe a manifestar mais as suas emoções positivas. Custou-lhe, mas conseguiu. Por exemplo, disse à namorada do seu filho que estava encantada com ela - coisa que aliás era verdade.

Da mesma forma, mostrava-se mais humana com a sua equipa de trabalho; rapidamente o ambiente laboral melhorou. Algumas pessoas, que conhecia desde há muitos anos, fizeram-lhe pela primeira vez confissões muito pessoais.

Como era uma pessoa brilhante a nível profissional, a cada passo dava uma conferência e neste âmbito Madalena sentiu-se impressionada com a «mudança» que viu no auditório. Poucos dias depois dizia-me: «É como se eu fosse outra pessoa, de repente via-os olharem para mim absortos, relaxados,

a desfrutarem da conferência. Nas outras vezes olhavam-me atentos, mas dificilmente me sorriam.»

Madalena descobriu que podia utilizar o seu *sentido de humor* e que este, longe de lhe roubar a atenção dos que a rodeavam,

138

favorecia a comunicação com eles e ajudava a criar um ambiente mais relaxado, no qual as pessoas se expressavam de uma forma mais espontânea.

Foi muito curioso, porque um antigo colega já reformado, a quem Madalena admirava muito, lhe disse mais ou menos isto um dia: «Ouve, o que se passou contigo ultimamente? Voltaste a apaixonar-te ou alguma coisa parecida? Porque mudaste muito. Sempre foi estimulante estar contigo, mas agora estou fascinado; creio que deveríamos ver-nos com mais frequência, porque faz tempo que não me sentia tão bem.»

Neste ponto, talvez pudéssemos interrogar-nos: conhecemos nós bem o nosso olhar? Estamos conscientes de como se transforma em função das pessoas com quem estamos e do estado emocional que sentimos? Estamos certos de que o nosso olhar transmite sempre o que queremos?

Fechemos de vez em quando os olhos e pensemos em qual do nosso olhar gostaríamos de ver; concentremo-nos nele até que estejamos certos de que aflora aos nossos olhos, nesse momento voltamos a olhar para nós: surpreender-nos-á a força do nosso olhar, a vivacidade da nossa expressão, a vida do nosso rosto.

Não nos contentemos em reflectir olhares sem vida; olhares vazios, descaídos, sem energia...; olhares que transmitem cansaço que é tão comum hoje em dia. Se observarmos à nossa volta, infelizmente esse tipo de olhares é o que «mostra» a maior parte das pessoas, mas os olhares que nos atraem são os olhares «vivos», «alegres», «com brilho», «com ternura»... olhares conciliadores ou olhares conquistadores, mas sempre «olhares que reflectam luz». Para nos sentirmos «às escuras», já temos demasiadas sombras à nossa volta.

Uma vez contentes com o nosso olhar, será um bom momento para continuar a explorar outros aspectos da comunicação, outras áreas que com frequência passam despercebidas.

139

Exporemos com pormenor algumas das áreas que ainda nos faltam ver. Começemos por uma coisa que às pessoas muito activas, e às mulheres em geral, custa muito: o *silêncio*.

Converter em arte o uso do silêncio

Num programa de rádio * e num recente artigo,* dizia que: «O silêncio tem um significado diferente para cada pessoa. Do ponto de vista psicológico, o silêncio é absolutamente necessário para as nossas vidas, proporciona-nos equilíbrio, calma e estabilidade.»

Por isso, perante a comumente aceite crença de que o silêncio se produz quando alguém está

triste, assinalava que «é um conceito erróneo. O que acontece é que há factores culturais e ambientais que condicionam os nossos costumes e as nossas formas de pensar. O silêncio na cultura oriental é fonte de paz interior e de equilíbrio; no entanto, no nosso contexto associou-se o silêncio a situações de tristeza ou solidão. Aqui parece que as pessoas que estão bem necessariamente têm de se estar a rir, mas quantas pessoas que se riem externamente arrastam sofrimento no seu interior?» Sem dúvida que muitos leitores passaram por estas circunstâncias em numerosas ocasiões ao longo das suas vidas.

É certo que há pessoas que se sentem incomodadas pelo silêncio; mas como sublinhava, «são pessoas que habitualmente se sentem vulneráveis e que estão condicionadas por diversas experiências nas quais o silêncio se uniu ao mal-estar. Normalmente são pessoas inseguras que sofrem pelo que os outros possam pensar sobre elas».

Quanto aos homens se sentirem mais cómodos com o silêncio do que as mulheres, expunha que «habitualmente é assim, sobretudo quando estão em casa. As mulheres têm uma maior necessidade de partilhar experiências, de falar, de dialogar, de comunicar; pelo contrário, os homens falam mais fora de casa, com os amigos

* No *es un día cualquiera*, na Rádio 1 da RNE, Junho de 2004. ** Revista *Muy Saludable*, 2004.

140

ou com as pessoas do trabalho, mas em família costumam ser mais moderados. A imagem do homem em casa a ler o jornal ou a ver televisão e a fazer uma cara de contrariado quando alguém o interrompe, ainda se repete com demasiada frequência, sobretudo em homens de uma certa idade».

Mas, segundo o ditado popular, há silêncios que matam! «Efectivamente, o silêncio pode ser uma arma letal quando se utiliza em tom agressivo ou depreciativo. Mas também há silêncios cheios de cumplicidade, são os silêncios partilhados, silêncios íntimos; silêncios relaxantes, expectantes; silêncios cheios de respeito...»

Perante a pergunta: O silêncio pode ser positivo?, respondia:

o silêncio bem utilizado é a melhor ferramenta para desactivar tensões, potenciar encontros e eliminar erros na linguagem. O silêncio pode facilitar a comunicação mais íntima e profunda entre as pessoas.

No final, acabava o artigo com uma série de *conselhos úteis*:

- Ensinam-nos a falar desde pequenos e toda a vida tentamos melhorar a nossa linguagem, mas não nos apercebemos de que o silêncio é a forma mais directa, eficaz e universal de comunicarmos.
- Pratiquemos todos os dias, mas façamo-lo associando o silêncio a um sorriso e a uma cara relaxada. Procuremos momentos para estar agradavelmente em silêncio connosco e afectivamente em silêncio com os que nos rodeiam.
- Até que nos sintamos seguros e dominemos a arte do silêncio, podemos ensaiar em frente a

um espelho. Adoptemos diversas posturas, mas sempre a sorrir.

- Comunicamos amor e carinho com o nosso olhar, mais do que com as palavras.
- O silêncio favorece a linguagem dos sentidos. Podemos aprender a estar bem mesmo com o silêncio imposto. Depende somente de enviarmos mensagens positivas a nós mesmos.

141

- Em situações de tensão, o silêncio respeitoso é mais eficaz e chega mais ao coração do que os grandes discursos.
- Em momentos de solidão, excitação ou cansaço, o silêncio é o nosso principal aliado.
- O silêncio é o idioma universal por excelência, o que aparentemente custa menos a aprender, porém é mais difícil de assimilar.
- Procuremos todos os dias momentos de silêncio e recordemos que dominar a arte do silêncio é dominar os segredos da comunicação.

O poder do silêncio é enorme: as mensagens no meio do silêncio, a comunicação envolta em silêncio, a ruptura criada pelo silêncio, a cumplicidade cheia de silêncios partilhados... Que força tem o silêncio! Recordemos as palavras do grande escritor José María Castillo Navarro: «E ouviu-se o silêncio que, mesmo mudo, retumbava! »

«Não me peça que me cale», disse-me um dia Sónia na consulta e acrescentou: «Juro-lhe que é impossível para mim calar-me.» «Não lhe peço que se cale», respondi-lhe, «peço-lhe que fale através do seu silêncio.»

É lógico que não associemos o silêncio à comunicação; em muitas ocasiões calamo-nos quando já não queríamos continuar a falar, quando pensávamos ser absurdo continuar a discutir, ou quando nos sentimos tratados injustamente. Nesses instantes optámos por cortar e fizemo-lo da forma mais eloquente ou mais discreta possível, *vestimos o silêncio da arrogância ou empregámo-lo como defesa.*

Em vários dos casos expostos neste "livro vimos como o silêncio adquiria uma importância crucial. Podemos começar o nosso ensaio particular falando só metade das vezes que faríamos em condições habituais. A regra é simples: falaremos só uma vez de cada duas em que nos dispúnhamos a fazê-lo. Ainda que o realizemos no contexto de qualquer conversa, veremos como os resultados não são negativos e, curiosamente, os nossos interlocutores nos prestarão mais atenção.

142

Aprendamos a surpreender os outros com os nossos silêncios cheios de conteúdo, repletos de atenção, de interesse ou de desinteresse; utilizados como travão ou como impulso, mas sempre carregados de segurança, força e comunicação.

Os nossos silêncios estarão repletos de intenção e conseguiremos em muitos casos uma vantagem

adicional: impressionaremos o nosso interlocutor, despistá-lo-emos - se é o que pretendemos -, ou facilitar-lhe-emos a forma de nos compreender, se é o que procuramos.

Em qualquer caso, uma regra tão simples como eficaz: quando não soubermos muito bem o que dizer, é melhor que nos calemos e que ponhamos uma *cara* de atenção: *olhos* expectantes, *olhar* atento, e *gestos* e *expressões* descontraídos. Não devemos ter pressa em falar, continuemos a observar e rapidamente veremos quando devemos intervir ou se é melhor continuar a expressar-nos através do *silêncio*.

O caso de Sónia ajudar-nos-á a ver as enormes possibilidades que pode ter o silêncio, como principal meio de comunicação.

O caso de Sónia

Sónia tinha pouco mais de trinta anos quando nos procurou. Era professora de Língua e Literatura na mesma escola onde tinha estudado quando era pequena.

Tinha uma boa imagem junto dos alunos, ainda que a considerassem exigente e que não oferecesse as notas.

Tinha-se convertido numa líder indiscutível dentro dos Conselhos de Turma. Os seus colegas mostravam-se expectantes face ao que ela dizia e rapidamente todos os olhares se fixavam em Sónia quando havia uma certa controvérsia com o Conselho Executivo.

A presidente do Executivo e ela conheciam-se há muito tempo; mas apesar de ambas reconhecerem o valor de cada uma, parecia existir um confronto permanente entre as duas.

143

A situação, longe de melhorar, tinha-se agudizado durante o último ano lectivo. O motivo tinha sido um problema com um grupo de alunos e alunas do secundário. A presidente tinha-se mostrado esquiva no momento de impor uma sanção, à partida bastante merecida. Sónia suspeitava que a sua falta de rigor tinha sido provocada porque entre os afectados estava o filho da presidente da Associação de Pais. O Conselho Pedagógico tinha-se dividido em duas facções, ainda que a maioria estivesse do lado de Sónia. A trama parecia estar desenhada.

Estas foram as palavras com que Sónia tentava resumir-me, no primeiro dia, como se encontrava: «É incrível que eu passe semanas sem dormir bem, com um cansaço e uma tensão que me esgotam. Tudo por culpa dessa incompetente, que gosta de estar no topo da hierarquia e que quer estar bem com toda a gente, sobretudo com os pais.»

Tinha vindo a conselho de uma amiga que a conhecia muito bem e que lhe tinha dito que não podia passar o resto da sua vida de cruzada em cruzada. Felizmente, não era dessas pessoas que não gostam da ideia de ir a um psicólogo, pelo que desde o primeiro momento, se mostrou preparada para colaborar. Não obstante, ambas sabíamos que não ia ser fácil. Uma coisa era colaborar e contar com pormenor tudo o que se passava e outra era aceitar as regras que, pouco a pouco, surgiam no decurso da terapia. Sónia tinha um temperamento muito forte que lhe dava muita coragem e poder de atracção junto dos outros, mas que também constituía o seu calcanhar de Aquiles.

A nossa amiga não se conseguia calar! À mínima discrepância, intervinha rapidamente e de facto fazia-o com engenho e com uma velocidade incrível. Com efeito, mais valia tê-la como amiga. O pior é que às vezes ela era o seu principal inimigo.

Os registos demonstraram-nos que nas aulas se aproximava da «perfeição». Sentia-se muito segura no seu papel de professora e sabia estabelecer uma relação muito proveitosa com os seus alunos. Ela exigia-lhes bastante mas, em troca, as suas aulas eram muito

144

dinâmicas, participativas e estimulantes. Na hora de se tornar firme, não hesitava um só instante, pelo que os alunos aprendiam a respeitá-la desde o primeiro dia. Além disso, tinha um sentido de humor que impressionava os seus estudantes. A relação era muito boa e todos gostavam de a ter como professora das actividades extracurriculares.

Os problemas surgiam com a presidente ou com qualquer pessoa que exercesse poder de uma forma pouco racional para Sónia. Apesar de estar quase há dez anos fora de casa e de já ter uma filha, ainda continuava a discutir com o pai como se fosse uma adolescente. Com o seu namorado, as coisas iam razoavelmente bem mas quando discordavam em alguma coisa, rapidamente mostrava as suas garras e lançava-se numa demanda sem limites de todo o tipo de explicações.

Sónia era uma pessoa brilhante, mas também, podia ser impulsiva e demasiado veemente quando acreditava que alguma coisa era injusta. Tinha um espírito crítico muito aguçado para a sua idade e não admitia argumentos que não coincidissem com os seus.

A sua história indicava-nos que tinha sido sempre bastante «rebelde». As pessoas às vezes olhavam para ela surpreendidas com as suas investidas inesperadas; mas a sua força, a sua inteligência e esse sentido de humor tão cáustico que sabia ter acabavam por conseguir que a maior parte delas se rendesse a seus pés.

Enfrentávamos um caso difícil. Na realidade, o que Sónia pretendia era que todos os que, segundo ela, estavam errados mudassem de opinião: o seu pai, a directora, algum colega adulator, os políticos, o sistema educativo... Estava tão convencida das suas opiniões que era para ela chocante que alguém tentasse submetê-las a uma análise mais racional e objectiva.

Um dia disse-me: «Às vezes pergunto-me se está do meu lado ou se me tenta mudar. Tenho de a advertir de que isso já muitos tentaram e nunca o conseguiram. Eu vim aqui para me ajudar a manter os meus princípios e me ensinar a não ficar esgotada de cada vez que alguém se empenha em agir de forma impositiva ou pouco racional.» A minha resposta (um sorriso com uma expressão

145

particular e um aplauso) não lhe agradou nada. Olhei à minha volta à procura de pessoas e disse-lhe: «Onde é que está o público para quem está a falar? Acredita mesmo que eu pretendo transformá-la numa pessoa servil e obediente?»

Houve momentos muito complicados. Sónia não admitia que parte dessa energia transbordante e reivindicativa que tinha pudesse ser empregue no domínio dos segredos da comunicação e das relações humanas. Não obstante, ela exigia muito de si própria, portanto não tive dúvidas em pô-la a

trabalhar de uma forma intensiva. Depois de várias trocas de opinião, chegámos a um *compromisso viável* (um acordo), segundo o qual seguiríamos o seguinte programa:

Numa primeira fase, Sónia treinaria a sua capacidade de *observação*. Faria registos permanentemente de todas as situações que a incomodassem ou que considerava injustas. Anotaria literalmente as condutas e as respostas das pessoas presentes (as suas incluídas). Uma vez analisados estes registos, passaríamos à segunda fase:

- Práticas de *escuta activa**. Aqui não poderia falar através da linguagem verbal; podia participar, mas por meio da escuta activa. Abster-se-ia de verbalizar o que estava a sentir, esforçar-se-ia ao máximo por entender de forma *empática* o que ocorria à sua volta, continuaria a registar, mas tentaria não falar.
- Técnicas de *registo de comunicação não verbal*. Nesta fase estaria especialmente atenta à proximidade e à distância corporal, ao contacto físico, à orientação e à postura que manifestavam as diferentes pessoas, aos movimentos e gestos, à expressão facial, ao olhar, à fluidez, à velocidade... e, claro, ao uso e importância do *silêncio*.
- Em seguida praticaríamos várias técnicas de *controlo emocional*, para que lhe fosse mais simples «não explodir» naquelas situações que não o requeressem. Além disso, um bom

* Neste mesmo capítulo, mais adiante, veremos o que é a «escuta activa»,

146

nível de autocontrolo melhora enormemente a capacidade de relação, de observação e de análise.

- Depois viria a fase na qual já podia intervir, mas fá-lo-ia com um matiz muito especial. O *silêncio* constituiria a principal ferramenta das suas intervenções. Desta forma, entre outros objectivos, evitaria que se produzissem mecanismos automatizados de resposta, tanto nela como nos interlocutores.
- Reveríamos todo o programa e voltaríamos a pôr-nos de acordo quanto às fases seguintes.

Como era de esperar, o que mais custou a Sónia foi usar o silêncio como meio de comunicação. Enquanto esteve a fazer os registos e apontava tudo o que se passava à sua volta, sentia que isso era útil e a ajudaria no seu processo posterior. Aconteceu a mesma coisa enquanto praticava a escuta activa, porque para ela era apaixonante ver os efeitos que causava nos seus interlocutores. Da mesma forma, a observação das condutas não verbais proporcionou-lhe muitas soluções que a ajudavam a explicar a maior parte das condutas das outras pessoas. Mas quando teve de praticar de forma activa o silêncio, era como se a aticassem permanentemente.

Finalmente estabelecemos uma fase intermédia, para que Sónia pudesse completar todo o processo. A principal modificação que tivemos de fazer consistiu em que durante um tempo Sónia poderia formular, aos seus interlocutores, as perguntas que lhe parecessem oportunas; mas aí sim, fá-lo-ia com *assertividade*, não com agressividade. Uma vez formuladas as perguntas, *escutaria activamente* as respostas que lhe dessem, mas abster-se-ia de voltar a perguntar sobre o que lhe tinham

respondido. Quer isto dizer, nessa fase *a sua resposta seria o silêncio*; mas claro que não lhe pediríamos ainda um «silêncio amável», ela poderia adoptar o silêncio que lhe parecesse mais adequado à situação. Evidentemente, os «silêncios» que Sónia praticava nesta fase ainda tinham uma carga de reprovação importante, mas aqui o fundamental era que se «controlasse» e fosse capaz de utilizar o silêncio, onde antes teria lançado um discurso cheio de dardos e de objecções.

147

O passo seguinte consistiu em poder perguntar, mas agora os seus silêncios já seriam mais moderados, menos agressivos, mais de acordo com as novas vias de comunicação que queríamos abrir. Uma vez que dominava esta fase, já pôde *falar sem verbalizar*, isto é, já conseguia transmitir com os seus silêncios o que antes só era capaz de fazer com uma linguagem dura e agressiva.

À medida que Sónia conseguiu destreza e segurança nas suas *capacidades de comunicação*, os seus silêncios tornaram-se mais loquazes, mais efectivos, cheios de diálogo com as outras pessoas. Sem o pretender, começou a ganhar o respeito e a admiração dos seus supostos «inimigos».

O uso do silêncio era uma capacidade que Sónia não podia perder. Chegou a ser grande perita que se converteu numa entusiasta do mesmo. Por outro lado, este facto não era estranho, já que a Sónia não lhe custava muito entusiasmar-se com as coisas em que acreditava. A experiência foi tão enriquecedora que Sónia decidiu utilizar parte do tempo das actividades extracurriculares que dava a ensinar aos seus alunos *a arte da comunicação*.

De certeza que eles não estavam conscientes das implicações que esse treino teria nas suas relações actuais e futuras, na forma de se expressarem que iam desenvolver depois dessas lições, mas, na verdade, gostavam e pareciam deliciados com esta espécie de «nova disciplina» .

«Quando dou as horas extracurriculares», disse-me um dia, «não costuma faltar ninguém. Os pais também repararam. Estão encantados e eu gosto desses momentos. Além disso, desta forma conheço-os melhor e posso ajudá-los nesta etapa tão difícil que atravessam. »

A etapa tão difícil era a adolescência. Esses anos que muitos consideram como uma «doença» obrigatória pela qual todos temos de passar.

Para os psicólogos, todas as pessoas que vemos são importantes. Cada uma tem as suas características especiais, os seus mistérios e tesouros ocultos, mas tenho de reconhecer que Sónia era muito estimulante. Apresentava-me continuamente novos desafios,

148

novas conquistas; as suas dúvidas convertiam-se em oportunidades para ensaiar novos recursos, para desenvolver aptidões mais precisas, mais impressionantes.

De vez em quando liga-me para me contar as suas inquietações. Como tem uma mente incansável não pára de criar novas alternativas. Continua com a mesma presidente, mas a relação entre ambas alterou-se profundamente. A presidente do Conselho Executivo está fascinada com as propostas que Sónia apresenta continuamente e esta converteu-se na sua principal aliada quando é preciso evitar obstáculos ou defender-se perante instâncias superiores. Ambas parecem ter unido as suas forças e fizeram-no porque agora não se sentem agredidas; respeitam-se, conhecem-se muito bem e

compreendem perfeitamente por que razão às vezes mantêm posturas diferentes.

Na escola o ambiente é muito mais relaxado. Já não há necessidade de facções no Conselho Pedagógico, mas não por não existirem diferenças, seria absurdo pensar que todos sentem o mesmo. O que não há são hostilidades; cada pessoa manifesta as suas opiniões, inclusive com mais liberdade que antes. Sónia, sem o pretender, com aquela atitude tão forte e a contundência dos seus argumentos, fazia com que alguns colegas quase não se atrevessem a manifestar as suas opiniões.

Com o seu pai tem agora uma relação «muito bonita». Descobriu um pai novo; um pai que na realidade sempre tinha existido, mas a quem Sónia só via nas suas arestas e vertentes mais negativas. Pai e filha conseguiram estabelecer uma cumplicidade muito rica. Confessou-me que desfrutaram como quando eram pequenos. Com o namorado e com a sua filha tem uma relação estupenda. O bom humor é a tónica na sua família. As amigas da filha adoram ir lá a casa, ficam fascinadas por ver tanta alegria e tanta vitalidade. Sónia não pára de inventar brincadeiras.

O cansaço que parecia ser a sua companhia permanente nos últimos meses desapareceu quase por completo. Como ela diz: «Decidi que toda a energia que tenho será positiva» e conseguiu-o na perfeição.

149

Podemos pensar em certas alturas que já «sabemos muito», mas ainda nos faltam alguns recursos importantes para aprofundarmos e podermos alcançar a nossa particular arte da comunicação. A utilização óptima do silêncio deverá ser acompanhada de uma escuta activa eficaz e de uma fluidez e velocidade adequadas na nossa comunicação verbal.

Atingir a fluência e a velocidade adequadas na nossa linguagem

De novo temos um claro exemplo de dois aspectos muito importantes na nossa comunicação sobre os quais, em geral, temos pouco controlo.

Sem dúvida que nos virão à mente imagens de pessoas com excelente ou escassa fluidez verbal, com velocidades supersónicas ou muito lentas a falar.

Normalmente pensa-se que uma pessoa é insegura quando tem muitas dúvidas e realiza frequentes pausas, vacilações, repetições de palavras ou frases... nas suas conversas. Quando estas manifestações são constantes, causam-nos a impressão de que se trata de pessoas pouco hábeis na linguagem mas às vezes, essas dúvidas também se dão quando o interlocutor tem ansiedade.

Igualmente, quando acabam de nos apresentar alguém ou não temos muita confiança com quem estamos, os silêncios tornam-se incómodos. Para a maior parte das pessoas significam incomodidade ou tensão; inclusive às vezes são interpretados como falta de interesse por parte da outra pessoa. Daí que quando nos apresentam alguém e permanecemos bastante tempo calados, o interlocutor ou interlocutores nos perguntem se aconteceu alguma coisa. Em muitas ocasiões, o que acontece é que não nos apetece falar ou simplesmente estamos cansados, mas atenção, porque as interpretações mais habituais costumam seguir outros caminhos.

Da mesma forma, há muitas pessoas que têm determinadas muletas e não param de as empregar nas pausas ou quando não sabem

muito bem por onde continuar («bem», «pois», «eh»...). Dá a sensação de que estão a fazer uma paragem que os seus interlocutores costumam interpretar como insegurança ou ansiedade. Às vezes, esses sons de preenchimento são automatizados pelas pessoas que desde há muitos anos os repetem sem estarem conscientes disso. Se pensarmos que este pode ser o nosso caso, o treino será a solução; mas não podemos acreditar que vamos conseguir superar em dois dias o que levou a vida toda a instalar-se.

PROCEDIMENTOS PARA SERMOS MAIS EFICAZES

- Gravar qualquer conversa que tenhamos. Normalmente será mais fácil fazê-lo quando estivermos a falar com uma pessoa do nosso círculo íntimo.
- Ouvir depois com atenção a gravação e apontar quantas vezes fazemos estes sons de preenchimento e em que momento da conversa.
- Anotar numa segunda audição se realizamos esses murmúrios no início das frases, ou mesmo quando estamos já a meio da expulsão do ar. É quase certo que os fazemos quando estamos já a meio ou no final da expulsão do ar. Para os superarmos, ajudar-nos-á muito controlar a respiração.

Como consequência, dirigiremos todos os nossos esforços para estarmos conscientes de quando realizamos esses sons; uma vez que já saibamos detectar essas situações ensaiaremos como evitá-los, primeiro sozinhos e depois falando com outras pessoas.

O método é o seguinte: uma vez que os sons de preenchimento se costumam fazer no meio da expulsão do ar, quando estivermos a falar permaneceremos muito atentos ao momento em que os vamos fazer e, exactamente nesse momento, evitá-los-emos fazendo uma inspiração (deixando entrar o ar). Depois obrigar-nos-emos a começar a frase no mesmo momento em que acabamos de inspirar e tenhamos todo o ar dentro. Este mecanismo,

aparente mente simples, ser-nos-á de grande utilidade para corrigir esses defeitos tão evidentes na nossa comunicação. A explicação é simples, quando acabamos de inspirar temos a necessidade de expulsar o ar que temos dentro, e no início da exalação, a própria força da expulsão impede-nos de realizarmos esse «bloqueio» que se produz com os sons de preenchimento. Quer dizer, ao estarmos cheios de ar, o mecanismo de expulsão empurra as nossas palavras e fá-lo de tal forma que é difícil que nesses momentos as nossas frases se interrompam ou tenham vacilações.

Durante o processo de treino, recordemos que sempre que percebermos um sinal de perigo - se nos dermos conta de que estamos à beira de fazer um desses sons de preenchimento, - devemos voltar a respirar com força, mesmo se ainda tivermos bastante ar para expulsar, já que só quando começarmos a expulsão nos será mais fácil conseguir este controlo.

O mesmo processo ser-nos-á de grande ajuda nos casos em que o nosso problema consista em fazermos frequentemente repetições, balbucios, palavras mal pronunciadas ou sem sentido.

Em relação à velocidade da nossa comunicação, se falamos muito lentamente os que ouvem podem impacientar-se ou chatear-se. Normalmente, associa-se a lentidão com tristeza, com tédio e, em alguns casos, com conversas afectivas.

Pelo contrário, se falamos com demasiada rapidez estamos a dificultar a compreensão. Às vezes, uma velocidade muito rápida pode indicar alegria, mas na maior parte das ocasiões costuma estar associada a ansiedade.

É importante que controlemos o ritmo da nossa conversa. Por outro lado, falar rápido diminui a efectividade ao pedir favores, fazer marcações ou tecer elogios.

Se quisermos tornar uma conversa mais atractiva, recordemos que, de vez em quando, convém que alteremos o ritmo (normal, rápido, lento...).

Não esqueçamos que é mais importante a forma como se expressa a mensagem do que as palavras que se utilizam.

152

Tal como noutros capítulos, a exposição de um caso concreto ajudar-nos-á a ver o progresso que podemos alcançar na aplicação destas aptidões.

Tanto no nosso trabalho nas consultas, como nos cursos de formação que damos, não há um dia em que não treinemos uma pessoa nesta maravilhosa arte que é a comunicação.

O Caso de António

António veio ver-nos para solucionar um problema profissional: custava-lhe falar em público, mesmo quando era para um público restrito. Nas reuniões de trabalho, nas quais estavam entre seis e doze pessoas, não se sentia confortável e estava consciente de que não conseguia transmitir as suas mensagens de uma forma efectiva e ordenada.

Ultimamente, o seu constrangimento, longe de melhorar, parecia estar a estender-se a outros âmbitos e situações: quando falava com o seu chefe, quando estava com pessoas ao lado de quem ficava um pouco inquieto, quando dizia a algum colega que alguma coisa não estava bem feita... mesmo em casa falava cada vez menos, tinha a impressão de que não o compreendiam bem e que se estava a fechar numa espécie de mutismo preocupante.

Na primeira sessão, António confessou-nos que acreditava ser um bom profissional e que a princípio não parecia ter problemas sérios na sua área pessoal e familiar. No entanto, desde há alguns meses toda a gente lhe perguntava o que se passava e ele cada vez se sentia mais desconfortável e inseguro. A sua mulher tinha-lhe dito que fosse a um psicólogo e, ainda que ao princípio tenha considerado a sugestão um disparate, chegou o momento em que teve que dar esse passo, pois segundo ele sentia-se perdido e bastante deprimido.

Observámos imediatamente que António mostrava sérias dificuldades quando se expressava: sabia com exactidão o que nos queria dizer, mas era difícil acompanhá-lo, misturava exemplos e

situações diferentes, ficava acelerado, repetia as mesmas frases e praticamente não nos olhava nos olhos. Parecia absorto nos seus próprios pensamentos. Às pessoas que tivesse por diante não lhes facilitava nada a comunicação e, com frequência, causava-lhes um certo incómodo.

Ainda que a ele o que mais o preocupasse fosse a incidência que estes factos estavam a ter no seu ambiente laboral, comentou-nos que a sua mulher queria vir ver-nos para nos contar a sua conduta em casa e com os amigos mais próximos. Como sempre, a primeira coisa que pedimos ao António foi que nos fizesse o registo dos dias seguintes, quer dizer, que nos anotasse os momentos em que se sentia melhor ou pior, onde estava, com quem, o que estava a fazer, o que pensava, como se sentia fisicamente nesses instantes... Dissemos que veríamos a sua mulher dentro de algumas semanas. Primeiro precisávamos de fazer uma análise baseando-nos nas suas emoções, nos seus pensamentos, nas suas condutas...

Como temíamos, na semana seguinte António veio com os «deveres» incompletos. Argumentava que na verdade se sentia mal o tempo quase todo e que não sabia o que anotar. Por outro lado, tinha vergonha que alguém o pudesse ver a escrever essas coisas.

António pensava que o importante era que lhe déssemos técnicas muito concretas, se possível milagrosas, para resolver rapidamente esses problemas de comunicação, porque no fundo também não acreditava que lhe estivesse a acontecer alguma coisa muito séria, ainda que o seu desânimo e insegurança fossem patentes.

Aqui encontrámo-nos numa situação muito comum nas consultas de psicologia, mas também na vida quotidiana. De certeza que todos vivemos circunstâncias parecidas em que, por um lado, sabemos bem o que convinha fazer nesse momento e o que necessita a outra pessoa e, por outro lado, percebemos que o nosso colega/amigo/conhecido/companheiro/filho... está muito pouco receptivo e só quer falar do que a ele lhe interessa ou preocupa, ainda que isso nada tenha a ver com o fundo do problema.

O que fazer nesses momentos? Não forçar a situação, adaptar-nos ao que nesses instantes preocupa a outra pessoa e, ainda que

nos custe, alterar a nossa orientação e falar do que inquieta ou perturba o nosso interlocutor. Mais que falar, nessas circunstâncias o que convém é *ouvir*. Devemos mostrar-nos especialmente receptivos, atentos e pacientes; de tal forma que só devemos intervir quando o outro esperar a nossa opinião. Eu sei que é difícil, mas empenharmo-nos em falar do que a nós nos preocupa, quando a nossa preocupação não coincide com os interesses da pessoa que está ao nosso lado, não é apenas uma perda de tempo, chega a ser contraproducente na tentativa de criar o clima de compreensão e confiança em que se deve desenvolver a comunicação.

Como António só se mostrava receptivo a que lhe ensinássemos técnicas e recursos quase milagrosos, começámos a trabalhar com ele, nesse mesmo dia, alguns pontos para melhorar a sua comunicação. Propusemos-lhe uma espécie de «pacto»: primeiro trabalharíamos as suas dificuldades

em expressar-se de uma forma efectiva e mais adiante debruçar-nos-íamos sobre os problemas ou a origem das suas inseguranças.

Em comunicação já vimos que, por pouco que façamos, os resultados são rápidos e quase espectaculares. António começou a sentir-se fascinado ao ver os primeiros avanços. Para que estivesse consciente da sua situação e de como os outros o viam, gravámo-lo em diferentes momentos: quando nos estava a contar alguma coisa e se esquecia de que a câmara o estava a focar, quando simulávamos situações de trabalho, quando veio a sua mulher e ambos mostraram diferentes pontos de vista, quando ensaiávamos as suas intervenções perante um grupo numeroso de colegas... Não posso deixar de sorrir quando me lembro da cara que António fazia ao ver-se no ecrã. Não se reconhecia de todo, parecia que estava a ver um estranho, olhava com os olhos repletos de assombro. Para ele foi uma autêntica facada comprovar a sua falta de habilidade para comunicar.

Evidentemente, não lhe mostrei as gravações até termos feito várias experiências, porque se lhe tivesse mostrado logo a primeira, teria sofrido um bloqueio a partir daí que nos teria impedido de o vermos na sua forma espontânea no resto das situações.

155

Antes que se aprofundasse na miséria, olhei para ele sorrindo e disse-lhe mais ou menos isto: «Se visse as gravações de outras pessoas, ia considerar-se um mestre da comunicação. Eu sei que pensa que está péssimo, mas posso assegurar-lhe que tem um bom potencial. Só temos de lhe ensinar umas quantas estratégias para que desenvolva as suas capacidades.» Como o seu olhar denotava todo o cepticismo e tristeza do mundo, disse-lhe: «Mãos à obra! Começará a acreditar em mim quando se vir dentro de vinte minutos na próxima gravação.»

Os psicólogos sabem quais são as coisas mais visíveis para o exterior e mais fáceis de treinar; portanto comecei por ensinar-lhe a *olhar* para a câmara *sorrindo*, *iluminando os olhos*, fazendo com que brilhassem como se estivesse no meio de uma conquista amorosa, em plena fase de sedução. Como António tinha uma comunicação não verbal terrível, pedi-lhe que se sentasse comodamente e que segurasse uma caneta nas mãos, para relaxar os movimentos e eliminar a tensão. De imediato, ensinei-lhe três truques para controlar a respiração e melhorar a fluidez verbal, ao mesmo tempo que diminuía a sua excessiva velocidade. Quando o nosso querido amigo viu a gravação seguinte, olhou para mim, perplexo mas feliz, dizendo: «Não fiquei nada mal! Vamos voltar a ensalar.»

Nas seguintes sessões trabalhámos os seus gestos, os seus trejeitos, o seu tom de voz, de novo a velocidade, a fluidez, a expressão facial... Em suma, as habilidades que conseguem enfatizar e tornar mais atractiva a nossa comunicação.

Quando considerei que António já estava preparado, submeti-o a uma prova de fogo. Neste caso, interviria também a sua mulher: ela provocaria uma discussão forte. Mostrar-se-ia muito contrariada, agressiva com ele, céptica face aos argumentos de António... por outras palavras, devia mostrar-se insuportável. Neste contexto, António teria de praticar a *escuta activa*, a *empatia*, a *assertividade*... teria de conseguir que a sua mulher se sentisse escutada, compreendida, ajudada... para que ela finalmente se

156

relaxasse e pudessem chegar a um acordo, o que em psicologia chamamos de *compromisso viável*.

Para surpresa da sua mulher, António correspondeu na perfeição. De início, chegou a um momento em que começou a «enrolar-se», mas face a um mínimo sinal da minha parte rapidamente recuperou o controlo e reconduziu a situação, até ao ponto em que a sua mulher cedeu e acabou por lhe dizer alguma coisa como: «Bom, se estamos neste quadro, podemos voltar a tentar.»

Simultaneamente António ia pondo em prática o que tinha aprendido em diferentes aspectos: no trabalho, nas reuniões do departamento, a falar sozinho com o seu chefe, nos encontros com os amigos, em casa...

Em poucas semanas, o nosso amigo sentia-se outra pessoa e, nessa altura, quando já nos podia ouvir sem se sentir toldado pela ansiedade ou pela sua própria insegurança, demos continuidade ao resto do processo. Vimos as razões que, pouco a pouco, tinham levado ao bloqueio que António apresentava. Aprendeu a descobrir como se provocavam as suas emoções negativas. No final, sabia muito bem, primeiro, como detectá-las e depois como controlá-las e travá-las.

António conseguiu muito mais do que esperava quando, atento ao que lhe tinha dito a mulher, tinha decidido por fim ir a um psicólogo. Segundo as suas palavras, o que mais apreciava era o novo sentimento de segurança e de satisfação que tinha. Estava contente e essa era uma sensação que quase já tinha esquecido.

Na realidade, ainda que os resultados parecessem espectaculares, o caso não tinha sido muito complicado.

Na comunicação, um papel fundamental será escutar activamente. Teremos cumprido a nossa missão quando, além de nos proporcionarmos a nós mesmos uma informação muito valiosa, soubermos transmitir ao nosso interlocutor que o estamos a ouvir «activamente». Vamos tentar ver de uma forma prática como fazê-lo.

157

Escutar activamente

Escutaremos de uma forma activa quando estivermos atentos a todo o processo de comunicação, ou seja, além de escutarmos a mensagem verbal, observaremos e analisaremos com atenção toda a comunicação não verbal dos nossos interlocutores. Já comentámos que, além de nos inteirarmos muito bem do que transmitem, habitualmente convém-nos dar sinais claros de que estamos a OUVIR.

Se queremos que as pessoas que estão a comunicar connosco sintam que lhes estamos a prestar toda a nossa atenção, devemos proporcionar-lhes «sinais de escuta», tanto a nível verbal como não verbal.

Dentro do âmbito não verbal, os nossos sinais de escuta seriam:

- Olhar directamente nos olhos.
- Aproximar-nos fisicamente, com a postura um pouco inclinada para o nosso interlocutor.
- Mostrar atenção. Essa expressão que denota claramente interesse. (Se alguém não sabe muito bem que tipo de expressão é, de certeza que se tentar ensaiar em frente do espelho acaba por a captar perfeitamente.)

- Mover a cabeça, às vezes também as mãos, para estimular o nosso interlocutor.
- Reflectir no nosso rosto a emoção que sente a outra pessoa. Mostraremos preocupação se esse for o conteúdo da comunicação que nos estão a transmitir mas, sempre que pudermos, sorriremos.
- Sorrir. O sorriso é o nosso principal aliado quando queremos eliminar barreiras e fazer com que a pessoa se sinta bem.

Mas dentro do âmbito *verbal*, também reforçaremos a nossa mensagem de escuta activa. Para isso, utilizaremos uma série de sinais:

158

- Emitiremos palavras que demonstrem a nossa atenção e, quando for possível, o nosso apoio: «claro», «lógico», «como é óbvio»...
- Formularemos algumas perguntas para esclarecer ou ampliar o conteúdo das mensagens: «achas?», «como foi exactamente?», «o que aconteceu?»...
- Facilitaremos a expressão da comunicação, proporcionando às vezes palavras que o nosso interlocutor parece procurar.
- Repetiremos algum conteúdo que sobressaia pela sua importância ou transcendência: «Então tu achas que o que se passou foi...»
- Quando a conversa tiver sido prolongada, tentaremos expressar o fundamental, fazendo um breve resumo dos aspectos-chave e, acima de tudo, respeitaremos uma regra de ouro:
- Não interromperemos, especialmente quando a outra pessoa está a tentar expressar alguma coisa que lhe custa. As interrupções costumam interpretar-se como faltas de respeito, de interesse ou de sensibilidade.

Por muito que estejamos a compreender perfeitamente o que nos estão a dizer, se não soubermos enviar mensagens claras de escuta activa teremos perdido a oportunidade de comunicarmos bem. As outras pessoas não nos escutarão de bom grado; a sua atitude perante nós será de receio, de suspeição, se não mesmo de desconfiança e ofensa.

Recordemos que, para que a comunicação se desenvolva de uma forma adequada, o interlocutor tem de se sentir, primeiro, ouvido, e, depois, compreendido.

Vamos expor um caso no qual treinámos o nosso protagonista e a sua mulher na arte da comunicação e de uma forma muito especial no uso do silêncio e da escuta activa.

159

O caso de Pedro

Pedro é uma pessoa agradável, que em geral tem bom humor, é sociável, simpático, engraçado,

bom profissional, amigo dos seus amigos, muito tolerante, mas... extremamente sensível. Sensível no sentido de vulnerável.

Quando veio à consulta sentia-se muito angustiado. Apesar da maior parte dos colegas lhe dar valor, magoava-o extraordinariamente o facto de dois ou três se mostrarem secos, parecendo que sentiam uma certa inveja dele. O seu chefe também lhe dava valor, mas às vezes não reconhecia os seus inquestionáveis méritos. A sua mulher amava-o, mas ele pensava que ela não o compreendia, nem o apoiava quando ele necessitava. A sua filha, que adorava, estava em plena adolescência e, portanto, em permanente confronto com o pai. A sua mãe não parava de se queixar por qualquer coisa e, ainda que ele a visse com muita frequência, parecia nunca estar satisfeita. O seu melhor amigo tinha sido colocado num cargo geograficamente distante e já quase não conseguia falar com ele. Parecia existir uma conspiração para que não se sentisse feliz.

«Sinto-me profundamente só e incompreendido; ou me ajuda a sair desta ou eu já não consigo continuar.» Com estas palavras, Pedro lançava-nos o seu particular S.O.S.

Pedro sentia-se tão mal quando nos procurou pela primeira vez que decidimos deixar o procedimento habitual para depois e fazer o que mais necessitava nesse momento: *ouvi-lo* e *ouvi-lo* activamente, para que a pouco e pouco se fosse acalmando e sentisse que compreendíamos a sua difícil situação.

Só ao fim de umas semanas é que começámos a pedir-lhe que nos fizesse os primeiros registos; que nos escrevesse tudo o que se passava e o que ele pensava de cada vez que se sentia mal.

A verdade é que Pedro se encontrava tão desesperado que fez muito bem os seus «deveres». Escreveu-nos tudo o que lhe tínhamos pedido mas, além disso, trouxe um caderno repleto, desde a primeira até à última página, onde contava o que tinha sido a sua vida, com pormenores de luxo.

160

A situação era muito complicada. O nosso amigo tinha uma facilidade extrema para se sentir mal face à mínima contrariedade que lhe pudessem apresentar. Rapidamente pensava que não lhe davam valor, que o criticavam, que suscitava invejas ou repulsa, que lhe pediam o impossível... em conclusão, sentia-se muito vulnerável e estava num processo de pensamentos negativos constantes que o estava a fazer ter uma visão muito parcial e sem esperança da vida.

Dado que algumas das situações que nos descrevia ocorriam no meio familiar, de forma imediata e com autorização prévia da sua parte, contactámos a mulher para completar a análise e ver se também a podíamos ajudar e «treiná-la». Logicamente, a mulher estava muito desorientada com as crises de Pedro, pelo que lhe facilitámos recursos para que soubesse como agir nesses momentos difíceis que cada vez eram mais constantes. Quando obtivemos os dados mais significativos, orientámos o trabalho em duas direcções: com Pedro e com a mulher.

Tentámos proporcionar a Pedro as ferramentas imediatas e eficazes para que não se sentisse tão vulnerável. Ensaíamos uma e outra vez como parar e controlar esses pensamentos que tanto o desestabilizavam; demos-lhe simultaneamente técnicas para agir com mais tacto nas relações com os colegas, com a mãe, com a filha.. .

Pouco a pouco foi reparando que dava resultado! No trabalho tinha menos conflitos, não tanto

porque os seus colegas agissem de maneira diferente, pelo menos numa primeira fase - mais tarde isto veio a acontecer -, mas porque se sentia mais seguro de si mesmo e menos afectado pelos gestos ou comentários que ouvia. Com o chefe tinha estabelecido uma relação mais proveitosa e positiva; deixou de se mostrar tão esquivo por tudo e por nada, como tinha feito até à data quando se sentia mal e dedicou-se a procurar «pontos de encontro», opiniões ou critérios em que coincidiam. O seu chefe tinha reagido agindo de uma forma mais cordial. As discussões com a filha tinham-se reduzido notavelmente, pois ele tinha aprendido a «não entrar a matar» e a relativizar um pouco

161

as condutas, às vezes explosivas e de desafio, dos adolescentes. Deu-se conta de que embora estando afastados, podia falar de vez em quando ao telefone com o seu melhor amigo e sentir-se bem, já que para ele o importante era a qualidade da relação, essa comunicação aberta e franca que podiam ter e não a quantidade de tempo que despendiam nela.

Com a mãe custou-lhe mais; ela continuava a ser muito maçadora. No entanto, a pouco e pouco e com a ajuda da mulher, conseguiu que se alterasse menos e, o que é mais importante, deu-se conta de que era capaz de não sucumbir face às «suas pressões» e de não se sentir mal por isso...

Onde mais fracassava e não se conseguia controlar era na relação com a mulher. Pensava que ela não lhe dava atenção suficiente, nem o apoiava tanto quanto ele pensava necessitar. A verdade é que Pedro era profundamente injusto nesta apreciação, mas parecia que continuamente esbarrávamos num muro quanto a este assunto.

Por outro lado, este facto é bastante previsível, pois temos tendência a relaxar-nos, a exigir de nós menos no que respeita à relação com a pessoa que nos é mais próxima ou que sentimos mais segura. Felizmente, a mulher de Pedro era uma excelente pessoa e tinha evidenciado desde sempre uma atitude positiva, que se reflectia na sua disponibilidade para colaborar sempre que lhe pedíssemos, portanto não hesitámos em começar com ela um treino intensivo.

Teresa (a mulher de Pedro) não tinha a situação facilitada já que ele, sem dar por isso, passava o dia a queixar-se: umas vezes por questões de trabalho, outras por causa da sua mãe, da sua filha... Mostrava uma insatisfação permanente. Além disso, Pedro cometia um dos erros mais frequentes quando nos sentimos mal, rapidamente generalizava e dizia que «ninguém o ouvia, que não tinha nenhum tipo de ajuda, que nada valia a pena, que todos o tinham defraudado». A mulher sentia-se injustamente tratada. Em geral, tinha bastante paciência com ele, mas ao ouvir este tipo de queixas não podia deixar de lhe dizer que «não tinha razão, que era

162

injusto, que ela sempre tinha estado e estava ao seu lado». O resultado final repetia-se constantemente; ambos se sentiam mal e, apesar de gostarem muito um do outro, a relação estava a sofrer as consequências deste tipo de discussões inúteis que só serviam para desgastar e para produzir insatisfação.

Felizmente, Teresa colaborou maravilhosamente no tratamento e conseguiu dominar bastante bem os segredos da comunicação e das relações interpessoais.

Basicamente, nas primeiras semanas treinámos com Teresa o uso constante da arte do silêncio e da escuta activa. Quando Pedro começava a queixar-se de tudo, ela, em vez de tentar fazê-lo raciocinar como antes fazia, calava-se e dava sinais de o estar a ouvir com o máximo de interesse. Repetia os argumentos que ele pronunciava em voz alta para o fazer sentir-se escutado e para que, a pouco e pouco, lhe fosse mais fácil sair da situação. Quando sentia que o marido já tinha «descarregado» o suficiente, olhava-o com carinho e começava a tecer pequenos comentários, do estilo: «Então sentiste-te mal porque a tua mãe voltou a ser muito exigente»; ao que Pedro respondia: «Claro! Começou a perguntar quando é que eu a ia ver, se eu me apercebia que passava os dias sozinha sempre com a esperança de me ver, a dizer que era um estorvo para mim...», ao que a sua mulher respondia: «Entendo perfeitamente que te sintas mal; a verdade é que tens de ter muita paciência, a mim também me custaria ouvir todos os dias as mesmas queixas»... No final, uma vez que se tinha sentido escutado e que tinha notado que a sua mulher estava do seu lado, Pedro começava a relativizar o assunto, dizia mais ou menos: «Bom, ao fim e ao cabo já tem uma certa idade e vive bastante sozinha», ao que Teresa respondia: «Tens razão, não deve ser fácil passar o dia tendo como único aliciante ver se o filho a vai ver; seria bom que se inscrevesse em algumas actividades, onde as pessoas mais velhas se entretêm e se sentem acompanhadas.»

Concluindo, Teresa fazia-o tão bem que, quando se calava e começava a escutar activamente, Pedro percebia que estava a tornar-se

163

maçador e dizia: «Pronto, pronto, lá começo eu novamente a enredar-me neste assunto e não vale a pena.»

Por outro lado, o nosso protagonista também se apercebeu de que se com a sua filha, os seus colegas, o seu chefe, os seus amigos... se com todos conseguia já dar-se melhor, independentemente do que eles lhe fizessem, se a isso se propunha, também se podia sentir bem na relação com a sua mãe e com a sua mulher. Pedro começou a praticar o *silêncio* e a *escuta activa* também com a sua mãe. Ela ao princípio mostrou-se inquieta e achou estranho, mas a pouco e pouco estava contente por ver que o filho a escutava com paciência e que não a interrompia. Um dia disse-lhe qualquer coisa como: «Não sei muito bem o que se passa contigo ultimamente, mas acho que nos estamos a dar melhor. Além disso, ouves-me e olhas-me outra vez com carinho, não com esse olhar agressivo de antes, quando não paravas de gritar e parecia que tinhas ficado maníaco.»

Com Teresa aconteceu uma coisa parecida, com a vantagem de a mulher lhe ter facilitado as coisas. Rapidamente lhe dava força, lhe dizia que era uma pessoa maravilhosa e ambos tinham conseguido «sufocar» os impulsos e as provocações da sua filha adolescente. Estavam novamente unidos; a jovem tinha reparado e, depois das típicas lutas, tinha reagido bastante bem.

Por fim, Pedro sentia-se tão seguro de si mesmo que gostava de se defrontar com situações que supusessem autênticos desafios, já que permitiam que se pusesse novamente à prova e visse que os podia superar sem dificuldade. Em conclusão, reparou que se ele se propusesse a isso, independentemente do que os outros lhe fizessem, acabava por se sentir bem e, na maior parte dos casos, conseguia reconduzir esses momentos complicados.

De todas as formas, neste caso teríamos ficado a meio do caminho se a mulher de Pedro não

tivesse colaborado como o fez. A reflexão é importante:

164

Torna-se profundamente injusto que nos esforcemos com pessoas «de fora» e que demos o pior às pessoas que mais gostam de nós ou com quem nos sentimos mais seguros.

Seria bom que, ao menos de vez em quando, nos perguntássemos se nos esforçamos da mesma forma com as pessoas com quem mantemos um trato mais circunstancial: colegas de trabalho, relações sociais, profissionais, etc., que com as pessoas que são mais próximas de nós ou que têm por nós um amor mais incondicional. Façamos a prova e vamos surpreender-nos com os resultados!

Tal como fizeram Pedro e a sua mulher, ensaiemos, ensaiemos e ensaiemos sem parar até termos a certeza absoluta de que dominamos os segredos da comunicação e das relações com os outros. Quando alcançarmos esse nível de confiança, poucas situações poderão abalar-nos.

Mas para conseguirmos estes resultados, além do aprendido até ao momento, vai dar-nos grande ajuda saber criar um *clima de confiança* com os nossos interlocutores.

Como criar um clima descontraído e conceder a nossa confiança só a quem é digno dela

Alguma vez nos ensinaram a criar um clima de confiança? Com certeza que não, mas agora temos a oportunidade de saber quais são as principais soluções para o conseguirmos.

Às vezes todos os nossos esforços de comunicação são vãos, se previamente não conseguimos criar um clima de confiança com o nosso interlocutor. Da mesma forma, quantas vezes nos arrependemos de termos dado a nossa confiança a pessoas que não a mereciam, que depois nos falharam ou inclusive nos traíram?

Cruzamo-nos com frequência com pessoas que rapidamente nos concedem confiança e outras que, pelo contrário, parecem resistir ao máximo. Pela nossa parte, uma premissa essencial deve ser não

165

julgar. Não julgar significa não alimentar em nós pensamentos do estilo de: «que antipático!», «deve estar a achar»... Já sabemos bem que estes pensamentos nos indispõem e nos criam uma emoção que só ajudará a alimentar mais esse clima de falta de confiança.

A história de cada um, as vivências que teve, as circunstâncias da vida... podem tê-lo condicionado ao ponto de ter adoptado uma série de defesas, como um muro intransponível, que o preservam face a possíveis agressões ou deslealdades.

Não devemos gastar as nossas energias por nos sentirmos injustamente tratados. Pelo contrário, é melhor que as canalizemos para conseguirmos que essa pessoa, talvez muito desconfiada ou muito ferida, possa valorizar a nossa atitude e nos conceda finalmente a sua confiança.

Diz-se popularmente que existem regiões em que se pode confiar mais e noutras menos. Por diversão comenta-se que os olhanenses comem dentro da gaveta. Com frequência, muita gente acredita nestas questões e baralha-se de uma forma estrondosa. Obviamente e como sempre, o

importante não é o lugar, mas as pessoas com quem nos cruzamos.

Neste ponto, vão permitir-me uma confissão pessoal. Todos passamos por momentos delicados na nossa vida e evidentemente eu não sou uma excepção. Nessas ocasiões em que parece que o mundo está louco e uma desgraça traz consigo outra ainda maior, a psicologia sem dúvida pode ajudar e para mim foi um pilar fundamental. Mas, para além disso, devo reconhecer que tive a imensa sorte de sentir o carinho e a ajuda incondicional de muitas pessoas, sobretudo desses amigos íntimos que estão sempre por perto nesses momentos cruciais em que quase já não temos forças. Agradeço aqui a todos os que me fizeram sentir então e me fazem sentir todos os dias o tesouro da sua amizade.

Pondo de parte a questão regional, dos povos, dos costumes e das grandezas ou misérias do ser humano, há uma série de mecanismos através dos quais as pessoas nos dão ou retiram a sua confiança. Vamos tratar de expor aqui as normas gerais que habitualmente funcionam para quase toda a gente.

166

NORMAS PARA CRIAR UM CLIMA DE CONFIANÇA

- Oferecer segurança. É importante que a outra pessoa sinta que em momento algum vamos revelar o que ela nos comunica, baseando-se na confiança que deposita em nós.
- Mostrar o nosso respeito pelos seus critérios e opiniões. Nunca faremos juízos de valor, por muito que não partilhemos o que nos está a comunicar.
- Ser empáticos. Esforçar-nos-emos para nos pormos no lugar da outra pessoa, ainda que isso não signifique que tenhamos que nos identificar necessariamente com os seus argumentos.
- Transmitir a nossa predisposição para ajudar e colaborar, sem nunca adoptarmos uma atitude de crítica agressiva.
- Manter uma conduta não verbal próxima: postura de proximidade e olhar suave que comunique interesse e afecto.
- Respeitar a palavra que lhe tenhamos dado; tanto nos momentos agradáveis como nas circunstâncias mais complicadas.
- Ser «naturais». Não exagerar a nossa actuação ou teatralizar. Se o nosso tom for demasiado grandiloquente, reduziremos a credibilidade da nossa mensagem.
- Aceitar os comentários negativos que nos possam fazer. De novo insistimos que aceitar não quer dizer estar de acordo, mas aceitar é sempre respeitar.

Não obstante, cuidado, porque se a maior parte destas regras não é fácil de assumir, de certeza que a que será para nós mais complicada é a de *aceitar e respeitar* a outra pessoa. Temos uma espécie de «voz» dentro de nós que, sem repararmos, parece que nos empurra no sentido contrário. À primeira oportunidade estamos a julgar e, sem o menor pudor, atrevemo-nos a dizer à outra pessoa o que *faz* bem ou mal, o que deveria *fazer*, como teria de agir, sentir... Enfim, um autêntico desastre! Em muitos casos a idade não parece importar e, como já temos vindo a comentar neste livro, apesar de sermos adultos com frequência continuamos a cometer o erro de sancionar, julgar e mesmo condenar.

Conclusão, para criar um clima de confiança temos de ganhar essa confiança previamente e para tal, agirmos com delicadeza, sabendo observar, escutar, analisar, respeitar e, quando for necessário, falar. Mas fá-lo-emos sempre sem teatralizar, de uma forma simples, espontânea e calorosa. A outra pessoa tem de se sentir descontraída para nos dar a sua confiança; e não há nada que nos descontraia mais do que sentir que temos à nossa frente uma pessoa leal, sincera, compreensiva, generosa e, acima de tudo, «muito humana».

Mas... quando é que devemos conceder a nossa confiança? Quando, depois de termos observado, analisado e avaliado a outra pessoa, sintamos que podemos começar a dar-lhe pequenos sinais de confiança; repito, pequenos, porque a nossa confiança total terá de ser ganha com as condutas e isso não se consegue graças às nossas expectativas ou intuições, mas sim através de uma série de comportamentos e atitudes que ratifiquem esse princípio de confiança.

Não podemos nem devemos outorgar a nossa confiança guiados por intuições, seria pouco prudente. Só os factos demonstrarão se a pessoa merece a nossa confiança.

Recordemos que as expectativas com frequência não se cumprem. As pessoas realmente assumirão que a confiança tem de ser conseguida pelo caminho dos factos, não pela via da sedução.

É importante que assumamos que ninguém tem o direito de forçar-nos! Ouvimos muitas vezes frases do estilo: parece mentira que não confies em mim! Como é possível que não me concedas a tua confiança? És tão desconfiado! Assim não vais a lado nenhum!... Recordemos: *a confiança, como os sentimentos, não se força, ou se sente ou não se sente*. Dada a implicação emocional que têm os nossos sentimentos, uma vez que os sentimos, não nos fará mal comprovar que não estamos equivocados; porque habitualmente sentimos com o coração, não com a razão e... às vezes pagamos por isso um preço demasiado alto: o preço das nossas emoções feridas, a dor do desengano, a frustração da traição!

Não estou a proclamar o elogio da desconfiança; o que quero transmitir é que a nossa confiança é muito valiosa, tão valiosa que às vezes é perigosa, pois deixa-nos com o coração aberto, quase sem defesas e, excepto se tivermos uma confiança sem limites em nós mesmos e uma auto-estima gigantesca, o melhor será que estejamos atentos a quem a damos; sobretudo se somos daqueles que depois sofrem muito quando se sentem decepcionados ou traídos.

O caso de André pode ser-nos muito útil. Ajudar-nos-á a ver a diferença entre uma atitude próxima e o que é pura ingenuidade.

O caso de André

André era o vivo exemplo do que entendemos por uma pessoa «sem fingimentos». Era verdadeiramente espontâneo, generoso, transparente, amigo... e ingénuo.

Apesar dos seus quarenta e seis anos, não parecia emendar-se. Nunca sentia desconfianças de nenhum tipo, pelo que quase sem dar por isso, se deixava enganar.

André trabalhava na área comercial, num meio cheio de pressões e às vezes de estratagemas, onde os objectivos pareciam cada vez mais inalcançáveis e difíceis de conseguir.

Quando André veio ver-nos, estava em plena crise depressiva. Não tinha forças para ir trabalhar e só queria que o deixassem em paz e que ninguém lhe perguntasse nada.

Apesar das pressas que a sua mulher tinha em que nos contasse o que lhe tinha acontecido e o que tinha provocado o estado lamentável em que se encontrava, era óbvio que André precisava de sossego. Estava tão abatido que não suportava mais pressão e, nesse momento, pressão significava contar a tremenda desilusão que tinha tido com um «aparentemente bom amigo».

Por recomendação do médico de família, a sua mulher tinha vindo ver-nos para nos contar a situação que André estava a atravessar. Pela primeira vez em muitos anos tinha acedido a tomar

169

uma medicação que lhe tinha sido receitada, mas a única coisa que queria era ficar na cama e que não o chateassem.

Quando por fim veio visitar-nos, André vinha absolutamente forçado; o seu olhar mostrava um certo ressentimento por ter de estar numa consulta de psicologia. Sem dúvida que a situação não lhe era agradável; via-se que estava esgotado, sem forças, sem ânimo e, o que é pior, sem esperança. Sem dúvida André tinha-se preparado para um longo interrogatório e queria fazer-me ver, através da sua linguagem não verbal, que estava pelos cabelos de ser forçado por todos: que lhe fizessem perguntas, o interrogassem, o atormentassem, lhe dessem conselhos, lhe sugerissem o que devia fazer ou, directamente, lhe dissessem que tudo o que lhe tinha acontecido era porque tinha sido novamente ingénuo.

Quem chegou até aqui saberá qual foi a minha actuação. Efectivamente, a primeira coisa que tentei foi que André não se sentisse atormentado ou pressionado, pelo contrário, os meus esforços centraram-se em fazê-lo sentir-se *cómodo, gratamente surpreendido* e, na medida do possível, *aliviado*.

Em vez de lhe fazer perguntas, *sorri*. Olhei-o com afecto, com esse *olhar* com que transmitimos proximidade e tranquilidade; tratei de criar um *clima de confiança*, no qual a calma, o respeito e a falta de pressões o descontraissem.

Em seguida, com *gestos abertos* e de forma pausada, verbalizei grande parte do que sem dúvida ele estava a pensar: o seu desalento por estar numa consulta de psicologia, o seu enorme cansaço, a sua dor face ao que estava a viver, a sua falta de ânimo, de confiança em si mesmo e nos outros, a sua necessidade de silêncio, de passar despercebido, de que o deixassem em paz.

Quando terminei, André olhava-me com uns olhos cheios de surpresa, mas olhos profundamente cansados e tristes que perguntavam como seria aquilo que tinha começado de uma forma inesperada para ele. Antes que se inquietasse, com um *sorriso aberto* e caloroso, perguntei-lhe: «Quer um pouco de água?» Uma vez ultrapassada de novo a sua surpresa, com um gesto profundo de agradecimento, por fim respondeu: «Obrigado, um pouco de água»

saber-me-á como o melhor tónico do mundo.» Em seguida disse-lhe que aqui mandávamos nós, ele e eu, que não se preocupasse, que cada dia faríamos um pacto sobre como se iria desenvolver a sessão, que a minha única intenção agora era que descansasse, que tirasse o peso de cima de tanto pensar como seriam as sessões com uma psicóloga e que, se lhe parecesse bem, poderíamos alcançar o primeiro «pacto» ou «acordo viável». Uma vez mais, olhou-me com uma cara de assombro, mas desta vez já deixava antever um pequeno sorriso e disse-me: «Que tipo de pacto? Estou para ver se agora estragamos tudo, agora que estava a começar a estar mais tranquilo!» Ao que eu respondi: «Você mesmo o disse, façamos um *pacto de tranquilidade*. Direi à sua mulher que o deixem sossegado nos próximos dias, que ninguém o chateie com perguntas, para que possa estar em paz. Em princípio, se a si lhe parecer bem, daremos por assumido que não vai atender o telefone, está de baixa e não tem razão para que o interrompam ou apoquentem; também não terá visitas, excepto se a si lhe apetecer ver alguém em especial.» André não tirava os olhos de cima de mim, e esboçava um gesto muito explícito com as mãos e com a cara, como se me perguntasse: «É tudo?» Eu agarrei na sua pergunta implícita e respondi: «É tudo em relação à conduta dos outros; com respeito a si, além de descansar o mais possível, só lhe peço uma coisa: que às onze da noite se deite, ainda que não tenha sono, e que às nove da manhã se levante, tome o pequeno-almoço, se arranje e saia para fazer exercício. Pode simplesmente andar, mas isso sim, quero que o faça pelo menos durante duas horas. Pode parar as vezes que precisar, sentar-se e olhar para o horizonte, mas depois tenta continuar a andar; respirará pelo diafragma (ensinei-lhe em cinco minutos como fazê-lo sem problemas) e quando chegar a casa descansa um pouco. Se quiser ouve um pouco de música e se quiser escreve o que lhe ocorrer ou o que lhe apetecer. À tarde, fará exercício de novo; poderá caminhar, andar de bicicleta ou ir ao ginásio, o que preferir, mas se estiver ao ar livre, melhor. Não lhe peço mais, bom, peço-lhe que tente desfrutar.»

André olhava para mim desta vez profundamente aliviado e, com uns olhos mais rejuvenescidos e expressivos, disse: «Vai-me ser difícil fazer tanto exercício, mas é verdade que isso é tudo? Temo que para a minha mulher não seja suficiente. Está muito preocupada e não pára de me dizer que não posso continuar assim, que isto me acontece por ser ingénuo, que tenho de fazer ver a canalhice que me fez o Zé (o suposto amigo que se tinha aproveitado dele), que chegou a hora das coisas se esclarecerem na empresa e de eu deixar de ser uma criança...» Cortei literalmente o seu discurso e com um tom muito pausado disse: «Não se preocupe, é normal que a sua mulher tenha pressa em que tudo se clarifique e que você saia o quanto antes do estado em que se encontra, mas tenha calma! Eu explicar-lhe-ei que este é o melhor modo de o fazer.»

Olhou-me com essa ternura que nos emociona num homem da sua idade e, com os olhos molhados, disse: «Obrigado, não sabe como estou contente por ter cá vindo.»

Nesses momentos, o que podemos fazer? Proferir um discurso, voltar a dizer que esteja calmo, tentar dar-lhe mais regras para aproveitar o tempo...? Não, agora já sabemos que nesses instantes o que procede é a *comunicação não verbal*, portanto *sorri, olhei-o* com autêntico e sentido afecto e só

lhe disse uma coisa que eu sentia e que estava certa de que o ajudaria: «Obrigada a si André, asseguro-lhe que para mim é uma autêntica honra tratar com uma pessoa da sua estatura humana.» Levantei-me e com um gesto animado, agarrando-o pelo ombro, acrescentei: «Dê-me dez minutos para dizer à sua mulher como o pode ajudar neste momento, mas esteja sossegado porque tenho a certeza de que o entenderá muito bem.»

Como podemos supor, de início a mulher de André não saía do seu estado de assombro. Aquilo não era o tratamento que ela esperava e teria sido um erro da minha parte pedir-lhe que simplesmente se limitasse a cumprir o papel que lhe tínhamos atribuído. A sua mulher era tão importante como o próprio André para a resolução deste caso, por isso, e pelo imenso respeito que merecem sempre as famílias dos afectados, pedi-lhe directamente que me

172

formulasse todas as dúvidas e inquietações que lhe suscitava o programa que tinha traçado para André.

É vital conseguir também esse *clima de confiança* com a família e com os protagonistas que rodeiam as pessoas que tratamos. Em muitos casos, as reacções de um determinado amigo, de um filho, de um neto, da mulher, do marido... são cruciais para ajudar a resolver as crises mais profundas. Pensar que o terapeuta tem uma varinha mágica com a qual pode ungir o afectado e conseguir que tudo se resolva é tão ingénuo como inquietante. Mas aqui o preocupante é que os afectados ou as suas famílias tenham uma visão distorcida do que podemos fazer com eles, do poder que supostamente temos; o que é grave é que alguns profissionais ajam como «deuses» ou «seres intocáveis», a quem não se pode perguntar nada. Emitem o seu juízo e com isso dão por concluída a sua tarefa. Não estão conscientes, porque estamos certos de que se estivessem não o fariam, de que as pessoas necessitam de compreender o melhor possível o que se passa com elas, porque ocorreu, as vantagens e inconvenientes de um tratamento ou outro, o que podemos ou não podemos fazer, o que pode acontecer nos primeiros dias, nas primeiras semanas... Precisamos de saber e de compreender para agir tal como se espera de nós.

Em qualquer terapia, tão importante como acertar no tratamento é conseguir o clima de confiança adequado por parte do afectado e das pessoas que o rodeiam. Se nos esquecemos deste aspecto, estaremos a cometer um dos erros mais difíceis de resolver.

Não podemos tratar das pessoas esquecendo que somos seres racionais: que pensamos, sentimos, raciocinamos, sofremos... que precisamos de ser participantes do nosso estado, das nossas dificuldades, das decisões que digam respeito à nossa vida.

Só se a pessoa se sentir escutada, tida em linha de conta, respeitada nas suas inquietações e temores, respondida nas suas dúvidas e vacilações, poderá sentir a segurança interna de que necessita no profissional que a atende. Essa segurança será o nosso primeiro objectivo; sem ela não conseguiremos os resultados esperados.

173

Não nos podemos esquecer de que somos pessoas e que precisamos de ser tratados como tal, com todas as nossas dúvidas e inseguranças, com as nossas grandezas e misérias.

Precisei de mais de dez minutos para explicar à mulher de André todos os caminhos do tratamento; o que pretendia alcançar, o papel crucial que ela ia representar, a importância de que diminuísse a pressão sobre André, a sensação que ele tinha de que tinha defraudado a família, que novamente se tinha deixado enganar, que tinha sido um ingénuo e, o que era pior, que não se podia con. fiar em ninguém; que uma pessoa como ele não tinha lugar num mundo tão competitivo, onde os supostos amigos e companheiros se convertiam em abutres que se aproveitavam dele e que desejavam a sua «morte profissional» em benefício próprio.

Marta, a mulher de André, ao princípio sentia-se muito desorientada. Não entendia que não começássemos a ralar com o seu marido pela sua repetida ingenuidade, que não o obrigássemos a voltar imediatamente ao trabalho, que não o impulsionássemos a ligar a esse amigo desleal para lhe dizer o indecente que tinha sido... e era normal que não o compreendesse. Já referimos que nos ensinaram desde pequenos a julgar e a sancionar quando alguma coisa supostamente está bem ou está mal, e fazemo-lo com absoluta trivialidade e falta de rigor. Do mesmo modo, ensinaram-nos a dizer qual é o nosso juízo, sem mais preâmbulos nem considerações, com a absoluta pretensão de que em seguida se produziria, como por artes mágicas, uma mudança de comportamento na pessoa que supostamente tinha cometido alguma falha.

Com esses antecedentes, Marta tinha-se dedicado nas últimas semanas a dizer a André o quanto ele tinha sido ingénuo ao ajudar no trabalho este amigo traidor. Uma vez dito, exigia-lhe que pusesse as coisas no seu sítio, porque tinha de conseguir que «esse indesejável» se fosse embora da empresa e lhe devolvesse toda a sua carteira de clientes.

Basicamente, o drama tinha-se desenvolvido quando André, na sua tentativa de ajudar um amigo que tinha ficado desempregado, tinha falado com o seu chefe para que o admitissem como comercial.

174

Com o propósito de lhe facilitar a sua acção na primeira etapa, de lhe assegurar alguns rendimentos nas primeiras semanas, até que ele se fosse «soltando», tinha-lhe cedido temporariamente parte da sua carteira de clientes, com a intenção de a recuperar quando ele tivesse alcançado objectivos de vendas próprios que lhe permitissem gerar rendimentos por si mesmo. Mas o amigo tornou-se «inimigo» e começou a realizar algumas práticas profissionais muito agressivas com os clientes de André, de tal forma que ao fim de uns meses, empregando uma série de mentiras, tinha ficado com parte da carteira de André e não só não estava disposto a rectificar e devolver os clientes injustamente apropriados, como ameaçava chegar a converter-se em chefe do departamento, pois os superiores estavam extasiados com um comercial tão «agressivo» que representava como ninguém o novo espírito que queriam infundir na empresa. Para cúmulo, esses superiores estavam há pouco tempo no cargo, já que a companhia tinha sofrido uma remodelação recente; em concreto, o superior hierárquico imediato tinha acabado de aterrorizar, já não era o mesmo a quem André tinha pedido o favor de acolher o seu «amigo», não conhecia suficientemente bem a origem da história e também não sentia um apego especial por André ou por grande parte dos seus colegas que estava há vários anos na empresa, mas a quem quase não conhecia.

Marta insistia que André deveria «agarrar o touro pelos cornos» e falar directamente com o chefe sobre o assunto, para lhe explicar o comportamento «indecente» do amigo que ele mesmo tinha proposto para trabalhar ali... Custou, mas no final a nossa amiga compreendeu que esse era um caminho errado, que de facto ela o tinha tentado nas últimas semanas e a única coisa que tinha conseguido era que André se fechasse cada vez mais. Contámos-lhe que:

sQuando uma pessoa se sente insegura e enganada, não é prudente abrir ainda mais as suas feridas, mas sim ajudá-la a fechá-las.

175

André precisava de recuperar a confiança em si mesmo e para isso a forma de o ajudar era oferecer-lhe a nossa própria confiança nele; isso não se faz pressionando ou repreendendo, mas oferecendo carinho, compreensão, tempo, calma, afecto, respeito e proximidade em abundância.

André precisava de não se sentir julgado, estava demasiado ferido para reagir com força perante a injustiça de que tinha sido objecto. Necessitava de calma, tempo, muito ânimo, para voltar a acreditar em si mesmo. Se tivéssemos de resumir, diríamos que *necessitava de amor*, não de pressão.

Expliquei com muito pormenor o princípio deste tratamento, porque quando uma pessoa se sente mal é crucial que possamos estabelecer com ela esse *clima de confiança* que lhe permita sair do estado de mal-estar e de degradação.

Como esperávamos, André começou a responder muito bem quando não se sentiu pressionado. Ao fim de quatro dias depois da primeira consulta já nos estava a pedir que nos víssemos com mais frequência, para começarmos a trabalhar sobre o modo de sair da sua depressão.

Ele mesmo se tinha agarrado ao diagnóstico do médico de família e na segunda vez que nos veio ver disse-me: «Quero sair o quanto antes deste estado de depressão, sinto-me muito querido e mimado pela minha família e eles não merecem que isto se prolongue. Além disso, não gosto de me sentir deprimido, sofro muito.»

André, no momento em que deixou de se sentir pressionado, deu-se conta de que a sua família continuava a querer-lhe bem e, apesar de tudo, confiava nele. Faltava-lhe recuperar a confiança, tanto nele como nos outros. Necessitava de sentir que nem todo o mundo era desleal. «Eu não posso viver sem amigos», disse-me um dia. «Nunca quis isso», assinalei, «simplesmente, a partir de agora só daremos o nome de amigo a quem realmente o mereça.»

Custou-lhe um pouco, mas foi uma satisfação enorme ver a progressão de André. Adorou conhecer todos os segredos da comunicação e das relações entre as pessoas. Rapidamente começou a aplicá-los no trabalho, com os seus clientes antigos e com os novos

176

que ia conseguindo. Surpreendeu-se ao ver como potenciávamos as suas qualidades e os resultados que obtinha no plano profissional.

André era uma boa pessoa e isso via-se rapidamente. Quando temos diante de nós um comercial como André, imediatamente sentimos que não nos vai enganar, que podemos fiar-nos nele e isso não

é fácil de conseguir. O nosso amigo, no entanto, tinha-o gravado e obtinha frutos impressionantes. Mas atenção; não se trata de enganar, valendo-nos do nosso aspecto ou dos sentimentos que suscitamos. André tinha um código ético claríssimo que lhe permitia gerar essa confiança nos seus clientes; eles sabiam que não lhes mentiria em benefício próprio e, ao fim de quatro meses, tinha praticamente recuperado a carteira de clientes que lhe tinha roubado o seu suposto amigo e, além disso, tinha incrementado notavelmente o número de novos clientes.

Praticámos muito, mas André hoje distingue muito bem as pessoas que tem à frente. Não será fácil voltarem a enganá-lo, que ganhem a sua confiança aqueles que não são dignos de a conseguir, mas, como falávamos um destes dias antes de acabar a terapia, «o máximo que pode acontecer é que nos confundamos com alguém; mas se isso ocorrer, será por pouco tempo, porque rapidamente nos daremos conta e além disso saberemos reagir e a situação não nos fará moça, mas dar-nos-á experiência.»

Marta foi uma artífice importantíssima na recuperação de André. Sem dúvida que facilitou e ajudou a que o processo se desenvolvesse em pouco tempo.

Quero reafirmar a importância da família e dos seres mais próximos que rodeiam as pessoas que nos pedem ajuda. A pessoa não está sozinha, por isso a nossa tarefa estaria incompleta se abordássemos o tratamento de uma forma parcial. Às vezes esquecemo-nos e agimos como se não existissem.

177

Noutros momentos, as circunstâncias complicam-se: como a pressão, o tempo, a logística, os problemas de horários... Podem ser muitos os obstáculos, mas poucas são as justificações para não o fazermos.

A criação desse clima de confiança, tanto no caso de André como em muitos outros, foi crucial, no entanto, ainda nos falta muito para aprender ou, pelo menos, para descobrir.

Mas não é preciso inquietarmo-nos, felizmente temos perante nós a possibilidade de desenvolver uma série de aptidões que nos ajudarão a compreender-nos a nós mesmos e aos outros, a conhecer-nos e a conhecê-los, a saber o que podemos esperar... Concluindo, ajudar-nos-ão a dominar essa maravilhosa arte que é a comunicação e as relações humanas.

Entre outros aspectos, Marta teve de desenvolver grandes doses de *empatia*. Vejamos agora os segredos dessa palavra que tantas vezes ouvimos, mas que às vezes se emprega de uma forma errada.

Praticar a empatia: sermos compreensivos e colocarmo-nos no lugar do **outro**, sem nos sentirmos **mal**

Empatia é entender a razão por que o nosso interlocutor demonstra determinadas condutas ou emoções e a que obedecem as suas atitudes. Mas sermos empáticos não quer dizer que estejamos de acordo com os pensamentos ou com os sentimentos da outra pessoa.

Empatia significa compreensão e respeito, mas isso não é sinónimo de aceitação.

Proponho esta perspectiva porque frequentemente este conceito confunde-se e parece que empatia é simpatia para com a outra pessoa.

178

Para o nosso interlocutor é muito importante que saibamos entender o que se passa. Se sente que existe empatia, contar-nos-á os seus problemas, as suas emoções positivas e negativas. Mas a empatia, esse poder de observação, também nos será igualmente útil. Permitir-nos-á captar as mudanças bruscas das pessoas que nos rodeiam; esses *sinais* nos seus gestos ou nas suas palavras que nos indicarão que está sob os efeitos de um sentimento ou emoção importante.

Da mesma forma, a empatia ajudar-nos-á a perceber essas expressões que denotam oposição, cepticismo, ironia, hostilidade...

Recordemos de novo que quando há uma discrepância entre a comunicação verbal e a não verbal, a que prevalece, a que nos diz a verdade é a comunicação não verbal. A empatia ajudar-nos-á a descobrir estas discrepâncias que podem ser tão significativas na hora de analisar e interpretar as mensagens da outra pessoa.

RECURSOS PARA POTENCIAR A EMPATIA

- *A observação* da conduta não verbal. Analisaremos o que o nosso interlocutor, consciente e inconscientemente, nos transmite através dos seus gestos e movimentos. Recordemos que a linguagem não verbal é a que reflecte os sentimentos e as emoções das pessoas.
- *A escuta*, tanto da conduta verbal como da não verbal. De novo potenciaremos a escuta através da observação. Mais importante que falar será escutar. Igualmente, mostraremos uma atitude próxima, olharemos para o nosso interlocutor, reforçaremos a sua comunicação com gestos que mostrem interesse ou aprovação.
- Quando o estimarmos o suficiente, formularemos perguntas esclarecedoras, enfatizaremos determinados conteúdos da comunicação, resumiremos os pontos mais importantes...
- *A compreensão* da conduta verbal e não verbal.

179

Mostraremos a nossa compreensão ao nível não verbal se:

- Olharmos com interesse para o nosso interlocutor.
- Os nossos gestos corresponderem ao conteúdo da comunicação (reflectirem alegria, tristeza, preocupação...).
- Controlarmos as nossas emoções, especialmente quando sentimos repulsa e não o podemos mostrar. Além disso, recordemos que não devemos julgar. Já referimos que é alarmante ver a facilidade com que julgamos os sentimentos, emoções ou atitudes dos outros. Este continua a

ser um dos erros mais comuns na nossa sociedade. Seria muito bom se induzíssemos as novas gerações ao respeito e não fomentássemos juízos prematuros e superficiais.

Ao nível verbal, mostraremos a nossa compreensão se:

- Transmitirmos à outra pessoa que assumimos o seu problema sem ambiguidades. Por exemplo: «Entendo perfeitamente que te sintas mal.»
- Aprofundarmos a informação que nos facilita o nosso interlocutor através de perguntas-chave.
- Mostrarmos o nosso apoio. Por exemplo: «Sabes que podes contar comigo.»

As pessoas mais sensíveis têm mais facilidade em sentir empatia? Em princípio sim, mas cuidado, porque às vezes a sensibilidade «prega-nos partidas» e, sem se dar por isso, deixamos de ser objetivos e sofremos inutilmente. Pomo-nos demasiado na pele do outro e a empatia não consiste nisso, é entender o que se passa com o outro, não viver na nossa própria pele o que o outro está a sentir.

Há uma falsa empatia que nos faz sentir muito vulneráveis. São as pessoas compreensivas a quem toda a gente conta os seus problemas. Elas vivem-nos como se fossem seus e depois ficam desfeitas; com frequência passam pior do que os seus interlocutores, que em muitas ocasiões o que queriam era desabafar e uma vez que o conseguiram, ficaram mais tranquilos.

180

As pessoas duras, pouco flexíveis, arrogantes, impositivas... costumam ter muitas dificuldades em ser empáticas, em entender o que se passa com os que estão à sua volta.

Perderam a capacidade de observação e com ela a capacidade de compreensão.

A sua análise carece de objectividade, assim como os seus sentimentos parecem estar desprovidos de humanidade.

Às vezes é-nos muito difícil ser empáticos, especialmente quando nos sentimos derrotados, quando as nossas expectativas não se cumpriram, quando a decepção e a dor são mais fortes do que a sensibilidade e a esperança.

O caso de Luís pode ajudar-nos a compreender até que ponto a empatia nos pode salvar das situações mais desesperadas.

O caso de Luís (quando as expectativas relativamente aos filhos não se cumprem)

Os pais de Luís procuraram-nos por indicação do colégio do seu filho, a pedido do Gabinete de Orientação.

Previamente, a orientadora tinha-nos chamado para nos explicar o caso. Estavam muito preocupados com o Luís. O rapaz tinha treze anos e parecia estar ausente, «fora de sítio». Só andava há quatro anos nesse colégio e tinha-se integrado relativamente bem. Não apresentava problemas de conduta, mas não conseguia atingir o nível escolar médio desse estabelecimento de ensino e nesse ano estava com nota negativa a quase todas as disciplinas.

Comentaram que quando tinham chamado os pais, para lhe indicarem que o filho deveria repetir o

ano, o pai tinha tido uma reacção emocional muito forte; negava-se a admitir essa possibilidade e, sem duvidar, tinha rotulado os professores de inexperientes por não saberem tirar maior partido do filho, e a ele tinha-o catalogado de preguiçoso e excessivamente mimado pela mãe.

181

Pediam-nos um diagnóstico do rapaz, para saber exactamente o que se estava a passar com ele e qual era o seu verdadeiro potencial intelectual. Do mesmo modo, pediam-nos ajuda para ver como podiam abordar o assunto com os pais.

A *expressão facial* do pai reflectia claramente o seu estado emocional. No primeiro dia disse-nos logo que não entendia porque tínhamos insistido em vê-los a eles sem o rapaz, quando quem tinha um problema era o Luís. Adiantou-nos que ele estava convencido de que o que o seu filho tinha era ficção, e que toda a culpa era da mulher e do sistema educativo actual que tirava muito pouco partido dos alunos.

A sua mulher olhava para nós com cara de resignação. Só se atreveu a falar quando eu insisti que o fizesse, ainda que não deixasse de olhar de soslaio para o marido, para ver o tipo de reacção que produziam nele as suas palavras. De facto, tive várias vezes de lhe pedir que não interrompesse (a primeira vez fi-lo verbalmente, com um tom firme; depois apenas o olhava fixamente nos olhos ou lhe fazia gestos explícitos com as mãos, mas já sem o olhar. Não queria que ele se sentisse a única pessoa importante, por isso calava-o com o meu silêncio e com as aptidões que nos proporciona a comunicação não verbal. Insisto neste ponto, porque as pessoas que gostam de ser protagonistas podem interromper-nos constantemente e nós, se cada vez que o fizerem os mandarmos calar, na realidade estamos a dar-lhes força porque, sem querer, prestamos-lhes demasiada atenção).

Por fim pudemos completar a história do rapaz. No primeiro dia pedimos sempre aos pais que venham sozinhos, para podermos realizar com eles a anamnese - historial do filho. Segundo os casos, se os problemas fundamentais são de conduta, pedimos que registem - de forma literal- o que acontece, o que faz a criança e o que respondem eles de cada vez que há um conflito. Com esses registos vêmo-los uma segunda vez e começamos a dar-lhes normas muito precisas de actuação. Em muitos casos, ao fim de quatro ou cinco sessões os problemas estão bastante controlados e a criança

182

experimentou uma melhoria significativa, sem que tenha tido de vir ao gabinete. Noutras ocasiões, depois desta primeira fase, fazemos um trabalho directo com a criança até se alcançarem os objectivos previstos. Quando não há nenhum problema de conduta e as dificuldades são unicamente de índole académica, vemos a criança já no segundo dia e, de acordo com a idade, numa ou várias sessões realizamos um estudo profundo que nos permite isolar os pontos ou os factores que estão a incidir de forma negativa nos resultados escolares.

A história do Luís mostrou-nos que as suas dificuldades *remontavam* aos primeiros anos da sua infância. Tinha mudado por três vezes de colégio, porque o pai considerava sempre que não se *re-*lacionavam bem com o seu filho, que não sabiam tirar o melhor partido dele, que faltava alguma

coisa.

Do mesmo modo, podemos comprovar que os progenitores divergiam quanto à forma de educar o filho. Com empatia, pudemos entender facilmente ambas as posturas.

O pai tinha sido um lutador. Só tinha podido estudar até aos catorze anos, o equivalente ao actual 8.º ano; com essa idade tinha começado a trabalhar como porteiro num banco para ajudar a economia familiar, uma vez que eram muitos irmãos. Vítor, assim se chamava o pai, desde o princípio demonstrou que era um trabalhador incansável e que tinha uma ambição capaz de superar qualquer tipo de dificuldades. Assim que começou a trabalhar, ele mesmo se tinha candidatado a uma academia para fazer o que então se chamavam «estudos de Banca». Como era aplicado e bastante «esperto» - segundo as suas palavras textuais - em três anos tinha-se tornado auxiliar administrativo no banco, mas continuou a estudar e a frequentar todos os cursos que apareciam; de tal forma que aos trinta e dois anos já era subdirector e aos trinta e cinco director de uma sucursal. Tinha casado tarde para o seu tempo, aos trinta e três anos, e só tinha tido um filho. Luís tinha nascido depois de muitas complicações. A sua mãe tinha tido três abortos prévios e tinha estado de cama praticamente durante toda a gravidez. O parto tinha sido muito complicado; finalmente

183

fizeram uma cesariana à mãe e aconselharam-na a não ter mais filhos.

Vítor tinha todas as esperanças depositadas no seu filho. Desde o princípio que quisera que não lhe «faltasse nada» e tinha tentado inscrevê-lo sempre em bons colégios. Queria que o filho tivesse todas as oportunidades que ele não tinha tido. Sonhava com um filho brilhante que tirasse um curso dos que considerava difíceis e que completasse os seus estudos de pós-graduação fora do país; além disso falaria vários idiomas e...

A realidade tinha sido muito diferente. O rapaz nem sequer era «giro»; este comentário tinha-lhe escapado no segundo dia, quando analisávamos os registos da semana anterior. Pelo contrário, Isabel - a mãe de Luís - era uma pessoa muito sensível, afectiva, terna, carinhosa que, desde o princípio, tentou dar ao filho todo o amor que ela não tinha tido em pequena - tinha tido pais muito exigentes e pouco próximos.

Dado que Vítor também não era uma pessoa carinhosa, Isabel, considerando além disso as dificuldades e as aflições que tinha passado para ser mãe e a saúde débil que Luís mostrou nos primeiros anos, dedicou-se totalmente ao seu filho. Tinha deixado de trabalhar quando o menino tinha quatro meses: tinha sido incapaz de o deixar numa creche e renunciou a um trabalho de que gostava, mas que a impedia de se dar ao filho como ela precisava naquele momento. Vítor esteve de acordo com a decisão, ainda que, a pouco e pouco, este facto tenha contribuído para que cada vez desse menos valor à sua mulher, pelo menos a nível intelectual.

Na segunda sessão, constatámos que cada um ia para seu lado. O pai mostrava-se muito pouco hábil na relação com o filho. Tudo se reduzia a perguntar-lhe como tinha sido o dia no colégio e a corrigir e supervisionar os trabalhos de casa. Às vezes estava com ele até à meia-noite ou à uma da madrugada, tentando que aprendesse de cor a matéria para os exames. Luís não resistia abertamente, mas mostrava uma atitude apática e cansada que enervava Vítor.

Por seu lado, Isabel tentava mediar a favor do menino. Dizia ao marido que Luís necessitava de descansar e de brincar um bocadinho, que tinha passado toda a tarde diante dos livros e que isso não era vida para um rapaz da sua idade.

As diferenças acentuavam-se quando o pai perdia a paciência, o que era bastante frequente, e começava a gritar e a insultar Luís. Por fim, os pais acabavam zangados e o miúdo parecia contemplar a cena com um cansaço infinito e uma tristeza muito profunda; procurava não intervir na discussão para não irritar ainda mais o pai.

As vezes, como psicólogos, temos de ser muito firmes e de certeza que muitos pensarão que isso foi o que fiz com Vítor, mas não foi assim. Vítor não precisava que um especialista lhe dissesse o que se estava a «passar», que não podia tratar assim a sua mulher e o seu filho. Vítor, *para poder chegar a entender o que era evidente, precisava de se sentir escutado, compreendido na sua frustração e animado no seu desespero.*

Aqui a *empatia* foi crucial. O meu primeiro objectivo era conseguir que Vítor não me visse como alguém que lhe ia dar um sermão, mas como uma pessoa que tratava de entender o problema em toda a sua profundidade e com o rigor que o caso merecia.

A terceira sessão pedi-lhe que só viesse ele, sem a mulher. Comentei com eles que às vezes precisávamos de trabalhar individualmente com cada pai e, neste caso, uma vez que era ele que mais se «ocupava» dos estudos do Luís, parecia lógico começar por ele. A sua mulher olhou para mim aliviada, ainda que com um gesto de resignação muito eloquente, que sem dúvida queria dizer: «Não creio que consiga, mas obrigada por tentar.» Nessa sessão (a terceira), assim que Vítor chegou e retirou as folhas do registo dessa semana, olhei para ele sorrindo e, com uma voz suave e quente, disse-lhe: «Hoje vamos falar de si, não do seu filho.» Vítor sentiu-se de certa forma confuso, sem dúvida, mas suspirou (num claro sinal de alívio) e disse: «Como queira, por onde devo começar?» «Por onde quiser», respondi, «mas não se esqueça de me contar o que se passava na sua mente quando era pequeno, quando

começou a trabalhar, quando decidiu vencer todas as circunstâncias adversas, quando por fim nasceu o seu filho...»

Vítor ao princípio estava um pouco coibido, mas rapidamente se foi sentindo mais cómodo e acabou por relatar os principais momentos da sua vida; as suas vivências, os seus medos, as suas frustrações, a sua capacidade para continuar a lutar... a sua tristeza profunda e o seu desalento actual, ao perceber que todos os seus esforços - segundo ele - tinham sido inúteis. «Para que vamos enganar-nos», disse-me, «o Luís é muito diferente de mim. Ele não tem espírito de luta, ou de ambição... parece que não lhe corre sangue nas veias. O Luís», disse-me, olhando-me nos olhos, «é e será sempre um "perdedor", o que sempre odiei, assim será o meu filho!» Depois não pôde continuar e começou a chorar desoladamente.

Não é fácil ver chorar uma pessoa como Vítor, especialmente porque ele se sentia muito perturbado quando chorava, portanto olhei para ele com um sorriso suave, levantei-me e saí do

gabinete para lhe dar um pouco de intimidade. Voltei ao fim de dois minutos, com um copo de água na mão, apertei-lhe o ombro e disse-lhe: «Obrigada, vejo o esforço e a dor imensa que lhe causa tudo isto. Obrigada e parabéns, quem me dera que a metade dos pais deste mundo gostasse tanto dos seus filhos como você gosta do Luís.» Vítor levantou a cabeça e olhou-me com uns olhos interrogativos, não esperava uma intervenção minha neste sentido, precisava que lhe explicasse um pouco mais as minhas palavras, e então acrescentei: «Já sei que muitas vezes se sentiu tão contrariado, tão derrotado que pensou que não gostava do seu filho, que não aceitava que *fosse* assim, que não se sentia pai de um miúdo tão pouco lutador, tão longe das suas expectativas. De certeza que pensou que o estava a "tomar de ponta", que ia chegar um momento em que não poderia suportar a sua presença; em mais do que uma ocasião chegou mesmo a pensar que não tinha valido a pena que tivesse nascido para isto!» Vítor olhava para mim cada vez mais assustado, chorava novamente sem parar, mas desta vez não saí do gabinete, olhei-o com afecto, com profundo respeito e continuei:

186

«Vítor, se não gostasse profundamente do seu filho, teria sido mais fácil desligar, deixar esta tarefa impossível, pensar que simplesmente era um preguiçoso e que tinha tido má sorte, que não valia a pena que encarasse o problema vezes sem conta. O facto de estar aqui hoje, de continuar a lutar a cada dia que passa, que cada noite se sinta extenuado, demonstra o Amor - com maiúscula - que sente pelo seu filho.» Aqui sim fiz uma pausa prolongada, deixei que o silêncio mitigasse a emoção tão intensa por que passava Vítor. Quando por fim se acalmou um pouco, disse: «Mas então o meu erro é ainda maior: como é possível, se gosto dele acima de tudo, porque é meu filho, que lhe possa fazer tanto mal e à sua mãe?»

Não respondi imediatamente, ainda que fosse muito claro o que queria dizer, mas a verbalização de Vítor tinha sido demasiado profunda e sentida para que eu, aparentemente, a aligeirasse, respondendo de imediato. Devemos agir com precaução nestes casos! Ainda que saibamos o que devemos responder quando alguém nos faz uma confissão tão pessoal, não o devemos fazer de uma forma imediata, pois a outra pessoa sentir-se-á surpreendida de forma negativa. Pensaria que não tínhamos meditado sobre as suas palavras, que não lhes tínhamos dado a importância de que se revestiam, que rapidamente tínhamos dito a primeira coisa que nos tinha vindo à cabeça, sem reflectir sobre uma coisa tão profunda. Uns instantes de silêncio são a melhor forma de ripostar, porque esses minutos ajudam-nos a criar esse clima de confiança tão necessário mas, sobretudo, permitem que a outra pessoa sinta a nossa empatia, profundo interesse e compreensão com a sua situação.

Depois desse sentido silêncio, continuei: «Vítor, comporta-se assim precisamente porque deseja o que considera ser o melhor para o seu filho, e isso a Isabel e o Luís sabem bem. Uma criança pode sentir que não cumpre as expectativas do seu pai e é sem dúvida muito doloroso experimentar essa sensação, mas o que é verdadeiramente insuportável é pensar que *não gostam dela*, que o pai não se importa com ela, que já abandonou qualquer luta, que a deixa pela incompatibilidade, que a renega. Você acha que o seu

187

filho tem alguma dúvida de que gosta muito dele? Repito: que gosta dele. Outra coisa é que se dê conta de que não alcança os seus sonhos.»

Um pouco depois, Vítor disse-me: «Por onde começamos?» Com um sorriso respondi-lhe: «Quererá dizer por onde continua- ! mos. Eu sei que neste momento pensa que é preciso apagar tudo! para trás e começar de novo, porque tudo o que fez até agora está mal, mas não tem razão! O seu filho sente-se querido, sabe que é a coisa mais importante para si e isso é uma coisa que muitos pais não conseguem demonstrar ao longo de uma vida toda.» «Obrigado», respondeu Vítor, «mas agora quero tratá-lo como ele precisa que o faça. Creio que percebeu e que enquadróu bem a questão. Finalmente começo a acreditar que este suplício pode ter fim, sou todo ouvidos.»

Agora sim, por fim tinha chegado o momento em que Vítor estava, verdadeiramente, disposto a *ouvir*. Só então comecei a contar-lhe o programa de tratamento que tinha desenhado depois da segunda reunião com eles, uma vez que me tinham trazido os registos e tinha podido comprovar como o Luís se mostrava sempre discreto, tentando passar despercebido. A sua conduta era muito atípica num adolescente. A sua apatia e a falta de estímulos eram o reflexo inequívoco de um rapaz que se sente incapaz de corresponder ao que lhe pedem. Notava-se que era um «bom rapaz», não se revoltava, nem sequer quando o seu pai «perdia as estribeiras». A nível intelectual teríamos de o estudar em profundidade, ainda era cedo, mas as suas condutas, as suas reacções e os seus antecedentes académicos pareciam indicar um potencial limitado.

Assim, acordámos com Vítor que uma semana depois veríamos o Luís, para o estudarmos a nível intelectual. Entretanto, nesse mesmo dia, ele começaria uma transformação gradual, mas muito profunda, na forma de se relacionar com o filho e com a mulher.

Combinámos que ele e Isabel viriam no dia seguinte, para lhes darmos normas, aos dois, mas adiantei-lhes que começaríamos por trabalhar a *segurança* do Luís, o que seria feito em várias fases: com eles e com o próprio rapaz. Grande parte da baixa *auto-estima*

188

e da *insegurança* que tinha o nosso adolescente devia-se ao excesso de pressão que tinha suportado.

Antes de terminar perguntei a Vítor quando tinha sido a última vez que tinha felicitado o filho por alguma coisa; foi incapaz de se lembrar. Ao fim de um tempo disse: «Creio que foi quando tinha três anos. Tinha muito medo de subir a um dos escorregas que havia no parque onde o levávamos, portanto, eu incentivei-o muito e acabou por o conseguir; naquele momento senti-me muito orgulhoso e disse-lhe que se tinha comportado como um campeão.»

Dez anos sem um só incentivo do seu pai são muitos anos! Nesse tempo todo, Luís não tinha ouvido um único comentário positivo vindo de Vítor. Felizmente a sua mãe era muito diferente e não deixava passar um dia sem lhe dizer que estava muito orgulhosa dele. Tínhamos de começar a recuperar todos esses anos sem elogios nem ânimo vindos do pai.

Nestes casos, os psicólogos devem ser muito claros. De uma forma explícita, iremos aos mínimos pormenores. De certeza que se não tivéssemos dito a Vítor como podia incentivar o seu filho quando lhe podia transmitir, tanto a nível verbal como não verbal, que tinha feito qualquer coisa bem ou que gostava muito de estar a seu lado -, não teria encontrado o momento nem a ocasião para o fazer nas semanas seguintes.

No dia seguinte, quando os dois pais já estavam juntos, Isabel olhava para mim como se estivesse a ter uma alucinação. De certeza que pensava que, por fim, alguém se atrevia a dizer ao seu marido o que ela tantas vezes tinha pensado. Com um gesto carinhoso, com certa cumplicidade da minha parte, tratei de lhe indicar que era melhor que falasse pouco. Ela entendeu-o muito bem e limitou-se a perguntar um par de vezes alguns pormenores sobre o que tinha de fazer, dentro do tratamento que lhes estava a explicar.

Faço uma pausa neste ponto, porque esse *silêncio* e essa atitude *empática* de Isabel foram cruciais. Se em vez de se calar e de não formular nenhuma reprovação, que foi o que *fez*, se tivesse posto com uma atitude «reivindicativa», com uma certa vontade de vingança, e tivesse aproveitado a ocasião para atacar o seu marido,

189

então as coisas teriam sido mais difíceis; porque Vítor, ao sentir-se atacado, teria sentido a necessidade de se defender, adoptando uma atitude mais hostil.

Felizmente, os dois portaram-se muito bem, nenhum tinha vontade de acusar o outro e ambos estavam desejosos de ver como podiam ajudar o seu filho.

A partir dessa mesma noite falariam com Luís e dir-lhe-iam que estavam a tentar ver como o podiam ajudar a superar as suas dificuldades; que sabiam que ele se estava a esforçar, que os seus professores o apreciavam muito, que lhes tinham dito que convinha que ele visse um psicólogo, para tentar conseguir que os seus esforços tivessem melhores resultados.

Também aproveitaram para lhe dizer que, até que não identificássemos onde tinha mais problemas e de que forma podíamos ajudá-lo, ele tentaria fazer os trabalhos de casa e seguir as aulas o melhor possível mas o seu pai já não supervisionaria os seus trabalhos, para que ficasse mais tranquilo e não se atormentasse tanto.

Luís ficou muito surpreendido e, segundo nos disseram os seus pais, perguntou-lhes: «Mas papá, de certeza que não vais ver os meus apontamentos, nem vais ver como é que eu faço os trabalhos de casa?» Ao que o seu pai respondeu: «Não filho, confio plenamente em ti e sei que tu farás o que estiver ao teu alcance. Não te preocupes, ninguém te vai pedir que passes de ano à força. De certeza que há mais alunos que também têm dificuldades e o mundo não acaba por isso. A partir de agora, se achares bem, creio que será melhor que tu e eu falemos mais de desporto e menos de matemática, ciências sociais, naturais... além disso, já tinha vontade de poder falar contigo de outros assuntos e não só dos estudos!»

Durante toda a semana, segundo Isabel, «a relação em casa foi perfeita». O rapaz não se fiou demasiado no que lhe tinha dito o pai e no dia seguinte voltou a perguntar à mãe se era verdade que o pai não lhe iria perguntar pelas aulas quando chegasse a casa, nem iria rever os trabalhos de casa. A sua mãe, *sorrindo*, tinha-lhe respondido: «Não acredito, agora vais ter saudades de que o teu pai se sente contigo todos os dias até às tantas da noite. Tem calma,

190

estamos os dois de acordo em que é preciso ver como te podemos ajudar.» Isabel tinha feito muito

bem em dizer «estamos os dois de acordo»; este facto não passou despercebido ao seu filho e, com muita ênfase, Luís disse-lhe: «Como é que o convenceste?» Ao que a sua mãe respondeu: «Disseram-nos no teu colégio que o melhor era vermos onde tens dificuldades e o teu pai e eu achámos que era uma boa ideia. Vá lá! Não sejas chato! Olha, o que te apetece lanchar?»

A partir daí o nosso adolescente ficou mais calmo e descontraído, mas não menos esforçado nos estudos. O rapaz continuava a tentar todas as tardes «pôr em dia os trabalhos da escola». Quando veio visitar-nos a sua atitude era positiva. Perguntou-nos se realmente o poderíamos ajudar, ao que dissemos que «é a isso que se dedicam os psicólogos: a ver onde os rapazes têm problemas para os ajudarem a solucioná-los».

Os resultados do estudo não apresentavam dúvidas: o Luís, apesar dos seus treze anos, tinha um desfasamento enorme em algumas aptidões prévias para a aprendizagem. A sua velocidade de leitura era muito baixa, a sua expressividade escrita uma autêntica aflição e a sua leitura compreensiva praticamente inexistente. Dificilmente uma criança que lê devagar, e ainda por cima não entende o que leu, pode assimilar o conteúdo da sua leitura. Se isto não bastasse, a sua escrita deixava muito a desejar. Como ele tinha consciência de que não escrevia bem, usava um «estilo muito telegráfico» que ensombrava ainda mais, se era possível, a sua falta de conhecimentos.

Por outro lado, o seu quociente de inteligência era baixo, não tanto que pudesse considerar-se uma criança com necessidades educativas especiais, mas suficientemente baixo para não poder continuar os estudos num colégio que tivesse um nível escolar tão exigente. Estava, definitivamente, nessa franja de crianças perdidas para as quais o nosso sistema educativo parece não ter uma resposta.

Sei que o que estou a dizer é contundente, mas todos os profissionais de educação com alguma experiência estarão de acordo comigo.

191

Há uma percentagem muito elevada de crianças que não são as chamadas crianças «limites», mas que também não alcançam os níveis que lhes permitiriam continuar os estudos sem dificuldades. São jovens com os quais é preciso trabalhar de uma forma muito individualizada, em grupos reduzidos, reforçando-os em áreas-chave para que, a pouco e pouco, possam avançar no seu processo de maturidade. Esse ensino mais individualizado e participativo ajudá-los-ia a alcançar o máximo que o seu potencial intelectual lhes permitisse.

Luís tinha défices muito significativos, mas a seu favor tinha uma coisa essencial: era um rapaz sensível, que respondia muito bem a incentivos positivos. Quando era estimulado «dava tudo», esforçava-se ao máximo para tentar responder da melhor maneira e isso, sim, era uma garantia para o seu futuro.

O nosso adolescente seria um trabalhador magnífico amanhã, mas o importante agora era conseguir que os seus anos de estudo fossem positivos e não marcassem a sua existência, como tinham feito até à data.

Dissemos ao Luís que nos sentíamos muito satisfeitos com a maneira como tinha trabalhado; que estávamos conscientes do esforço que fazia; que entendíamos como se sentia. Conclusão: agimos de forma *empática* com ele. Finalmente comunicámos-lhe que o podíamos ajudar, que tentaríamos chegar a um acordo com os seus pais e juntos procuraríamos um colégio onde estivesse melhor; um

colégio com menos crianças em cada aula e onde os professores lhe explicariam as matérias mais devagar para que as pudesse seguir com calma. Além disso, nesse colégio, faria quase todos os trabalhos de casa no estabelecimento, no tempo de estudo que teriam e nesse «estudo» não estariam sozinhos, haveria sempre um professor para os ajudar a resolver as dúvidas que tivessem. Dessa forma, quando chegasse a casa já teria quase tudo terminado.

Luís ouviu-nos muito atento e no final perguntou-nos: «E esse colégio é para crianças normais?» Ao que, *a rir*, lhe respondemos: «Tu és uma criança normal, não é verdade? Pois nesse colégio haverá crianças como tu, que simplesmente necessitam que lhes

192

expliquem as coisas um bocadinho mais devagar. Não te preocupes que não se trata de nenhum centro de educação especial.» Aqui era importante resolver as dúvidas de Luís, pois teria sido terrível quetivesse ficado com a sensação de que o enviávamos para um colégio para crianças especiais.

A empatia serviu-nos de novo para enfrentarmos uma situação muito delicada: a de informar os seus pais, especialmente Vítor, das dificuldades que Luís apresentava.

Felizmente, quando os vimos, Vítor já estava há três semanas a agir com o seu filho de uma forma empática: mostrando-se próximo e compreensivo e falando com ele de assuntos que há muito tempo não teria imaginado comentar com o filho. De certo modo, sentia-se libertado. No momento em que tinha deixado de ter essa «fixação» pelos resultados académicos do seu filho, tinha descoberto uma criança com quem se sentia identificado; uma criança engenhosa, divertida, que a pouco e pouco estava a conseguir conquistar o pai.

Nestes momentos em que se tem de comunicar aos pais que o seu filho, muito embora não seja uma criança «limite», não pode seguir o ensino standardizado, em vez de lhes comentar o estudo que fizemos, prefiro questioná-los sobre as suas expectativas.

Neste caso, disse-lhes mais ou menos assim: «Bom, o que descobriram do vosso filho esta semana em que têm tentado relacionar-se com ele de uma forma diferente?» Isabel olhou para o seu marido e este respondeu: «Eu descobri uma criança alegre, divertida, engraçada, carinhosa, imensamente boa. - Aqui o pai fez uma pausa prolongada, sem dúvida pela emoção que sentia, e olhando para a mulher continuou: - Descobri, quase sem dar conta, que tinha perante os meus olhos esse filho que sempre tinha esperado e que não tinha conseguido ver no Luís.»

Vítor tinha aprendido a ser *empático* com Luís e essa empatia tinha-lhe permitido descobrir realmente o seu filho e ver todas as qualidades que ele possuía.

De uma forma também empática, pondo-me no seu lugar, tratei de lhes dizer o que o estudo que tínhamos feito ao Luís reflectia.

193

Insisti que não era uma criança «limite». Comentei com eles que eu, entre as minhas tarefas de psicóloga, também fazia muita selecção de pessoal e teria muito prazer de o poder contratar daqui a uns anos, pois estava convencida de que seria um grande profissional; uma pessoa responsável que, além disso, ajudaria a criar bom ambiente entre os seus colegas e favoreceria o trabalho em equipa.

«A única coisa que temos de ter muito clara», continuei, «é que agora precisa de um tratamento específico. É uma criança que, por diferentes razões», que lhes expliquei, «tem agora um défice muito forte nas aptidões que são cruciais para o seu sucesso escolar, e precisa de uma educação muito mais personalizada, em grupos reduzidos, onde o ajudem a superar estas dificuldades. Não me perguntem», acrescentei, «se será capaz de ser admitido em estudos universitários porque agora ainda não sabemos, ainda que tudo pareça indicar que é uma criança que funcionará melhor com um ensino muito prático do que com matérias teóricas.»

Como apesar de tudo os pais continuavam ainda muito impressionados e a sua conduta não verbal manifestava a ansiedade que ambos sentiam, continuei: «Aqui o problema fundamental seria se vivêssemos num sítio pequeno, onde não tivéssemos opções de escolha, porque simplesmente não existisse esse tipo de colégio de que o Luís necessita. Outra condicionante importante é o tema económico, pois infelizmente não existem estes estabelecimentos a nível público e são muito caros.» Neste ponto Vítor interrompeu-me e disse: «Não importa o que custe, eu e a mãe dele, que já esperávamos uma coisa parecida, estivemos a falar sobre isso e, ainda que certamente não seja necessário, se tivéssemos que vender o que quer que fosse, inclusive o andar onde vivemos, fá-lo-íamos.»

Depois de um significativo e necessário silêncio, acrescentei: «Vítor, no terceiro dia em que o vi felicitei-o pela forma como gostava do seu filho, lembra-se?» Com os seus olhos empapados em lágrimas, assentiu afirmativamente com a cabeça. «Pois hoje felicito-vos aos dois pelo filho maravilhoso que têm. Poucas vezes se vê um rapaz com o coração, o bom fundo, a sensibilidade e a ternura do Luís.

194

Apesar de ele estar consciente de que não correspondeu às suas expectativas, gosta profundamente de si e, tal como o comentámos então, asseguro-lhe que se sente imensamente querido por vocês. Não tenho dúvidas», continuei, «de que se formos pacientes, lhe dermos o tempo de que ele necessita, deixarmos de estar obcecados pelos seus estudos, daqui a uns anos vão-me ligar para me dizerem que estão orgulhosos do vosso filho. É verdade, convém que estejamos muito atentos à sua criatividade, pois a nível profissional pode ter uma importância enorme no futuro.»

Ao fim de poucos meses, tal como tínhamos combinado, entrámos em contacto com o novo colégio, para ver como estava a ser a adaptação do Luís. Como era de esperar, o rapaz tinha-se integrado perfeitamente e estavam encantados com ele. A pouco e pouco ia recuperando segurança e esperavam uma boa progressão a nível escolar.

Os seus pais também se sentiam muito satisfeitos. O ambiente em casa era totalmente diferente, mais descontraído e alegre.

Na realidade, Isabel já era uma pessoa empática quando a vimos pela primeira vez; pelo contrário, Vítor tinha aprendido a lutar na vida e tinha alcançado um êxito profissional notável, mas ao nível da comunicação e das relações humanas, a sua mulher e o seu filho estavam muito adiantados. No entanto, assim que se «situou» aprendeu rapidamente; ainda que de vez em quando lhe escapasse algum automatismo do passado, a realidade é que hoje podia dar aulas de empatia a muita gente. A sua mulher e o seu filho estavam encantados com ele; nós também. É preciso ter muita generosidade

para aceitar as coisas como o fez, para alterar todos os seus esquemas e adaptar-se à realidade que tinha.

Assim que Vítor sentiu empatia e se pôs na pele da sua mulher e do seu filho, foi capaz de os compreender, de os aceitar e de desfrutar da sua companhia.

Narrei este caso com particular pormenor, mas creio que valia a pena. Espero que nos tenha ajudado a compreender a importância da empatia, mas também nos tenha mostrado a grandeza do ser humano.

195

SER ASSERTIVOS

Chegados a este ponto, convém-nos continuar a descobrir aquilo *que* nunca nos ensinaram. Vamos tentar debruçar-nos agora sobre outra área apaixonante: como ser *assertivo*.

Recordemos que a *assertividade* está ligada à *segurança*, mas também à *capacidade de compreensão* e ao *domínio da difícil arte da expressão*.

Já comentávamos em *A Inutilidade do Sofrimento* que assertividade, entre outras coisas, significa segurança. *A pessoa assertiva é segura, equilibrada e madura, com capacidade de auto-afirmação pessoal*; expressa directamente os seus próprios sentimentos, os seus desejos, os seus direitos legítimos ou opiniões, sem ameaçar ou castigar e sem violar os direitos dos outros.

Realmente, para qualquer pessoa...

Conseguir um comportamento assertivo é uma das melhores metas que podemos estabelecer para nós mesmos. É uma autêntica maravilha saber dizer o que queremos expressar no momento adequado; comunicá-lo de tal forma que o outro não fique com nenhuma dúvida sobre o que está a escutar; transmiti-lo com uma tal habilidade e um tacto que normalmente não nos deixam levantar suspeitas nem sentimentos negativos nos outros e, além do mais, fazê-lo sem manipulações nem tiranias, respeitando profundamente os direitos dos outros.

É muito difícil consegui-lo? Depende do ponto de partida. Quer dizer, para as pessoas que têm segurança em si mesmas e que têm facilidade de comunicação será mais simples do que para as pessoas profundamente inseguras, facilmente manipuláveis e com um longo historial de instabilidade emocional.

No entanto, este livro está direccionado para a maior parte das pessoas e a maior parte não é perfeita, nem nasce a dominar a arte da comunicação e das relações, nem a vida tem sido incrivelmente

196

fácil, generosa e agradável connosco desde a nossa tenra idade. Vamos tentar mostrar a essas pessoas como podem ser assertivas.

Cada um deve estabelecer as suas próprias metas, mas recordemos que as limitações não costumam

vir do exterior, nascem de nós; portanto, vamos tentar não criar restrições.

Aprender a dizer o que queremos, com uma tal habilidade que o outro, normalmente, não se sinta incomodado

A primeira parte do enunciado baseia -se na *segurança*, a segunda na *sensibilidade*. Mas, como quase tudo, também estas qualidades e estes estilos de comportamento se podem, em grande medida, aprender.

A segurança não é algo que nos apareça «de repente», é um estado que podemos fomentar através das nossas condutas e atitudes. Mas sendo importante a segurança interior, a que temos em nós mesmos, na comunicação e na relação com os outros é vital a segurança que mostramos, a que os outros percebem. Essa segurança «que os outros vêem» ajudá-los-á a respeitar mais os nossos argumentos e a ser conscientes de que não somos facilmente manipuláveis.

Que princípios ou mecanismos nos farão sentir e mostrar-nos assertivos?

Há um fundamento cmcial que define e potencia a assertividade, e não é outro senão o seguinte: CONFIAR EM NÓS.

Confiar que as nossas opiniões e os nossos juízos são tão válidos como os que possam ter outras pessoas. A nossa confiança em nós fará com que mantenhamos as nossas crenças, inclusivamente quando forem diferentes das sustentadas pela maioria.

Mas... como o conseguimos?

- *Sentindo-nos bem connosco*. Repetindo-nos uma e outra vez que temos direito a decidir, a escolher, a pensar de forma autónoma, a mostrar-nos como somos...; sempre e quando

197

mantenhamos um aprimorado respeito pela postura e pelas opiniões dos outros.

- *Mostrando-nos seguros da nossa capacidade de decisão e de escolha*. Temos direito a escolher o que queremos fazer.
- *Transmitindo firmeza e convicção*. Manteremos o nosso critério apesar de condicionantes ou pressões externas.
- *Manifestando respeito pelas opiniões dos outros*. Por isso, também não tentaremos impor as nossas.

Para que nos seja mais fácil alcançar um comportamento assertivo e para que confiemos em nós mesmos, recordemos alguns pontos essenciais:

- *Teremos claro o objectivo*. Saberemos exactamente o que queremos. Para isso, ajudar-nos-á a capacidade de observação e de análise que desenvolvemos, assim como os registos que já tenhamos visto. Se realizamos esses registos de conduta facilmente identificaremos as situações mais determinantes, assim como os pensamentos e sentimentos que estas nos

produzem.

- *Saberemos escolher o momento adequado.* Às vezes não é simples e há situações nas quais parece que este nunca vai chegar. Mas há sempre um momento mais adequado que outros. De novo os registos vão ajudar-nos, neste caso faremos finca-pé em transcrever a conduta dos outros. Com a prática, auto matizaremos o mecanismo, isto é, em qualquer situação, à medida que os outros se forem comportando e falando, a nossa mente será capaz de ir realizando essa análise de forma simultânea, em «tempo real» e isto permitir-nos-á agir nesses instantes, sem demoras nem hesitações.
- *Manteremos o controlo emocional.* Para tal, de novo, vão ajudar-nos todas as técnicas que já sabemos e que tratámos com pormenor no capítulo 7 de *A Inutilidade do Sofrimento*, intitulado: «Estratégias para deixar de sofrer e para preparar-nos para a vida», no qual se descrevem situações de ansiedade e de stresse; se explica em que consistem ambas; se dão normas para

198

melhorar o autocontrolo; soluções para superar o «bloqueio» mental e exercícios de relaxamento, entre outras coisas.

Chegados a este ponto, e para que nos sirva de referência, vamos expor qual é o comportamento verbal das pessoas assertivas.

CARACTERÍSTICAS DAS PESSOAS ASSERTIVAS

- Expressam com clareza os seus desejos ou sentimentos, tanto positivos como negativos.
- Resolvem os problemas mostrando mais confiança nos seus critérios internos do que nos critérios externos.
- Repetem o seu desejo tantas vezes quantas sejam precisas.
- Dizem «não» quando desejam, sem apresentar desculpas.
- Não mentem.
- Nunca discutem.
- Aceitam críticas.
- Compreendem a postura do outro.
- Chegam a acordos, negociam, oferecem alternativas.
- Pedem informação.
- Dão informação.
- Fazem confidências pessoais.

Sem dúvida haverá muitas características das expostas que ainda não fazem parte da nossa conduta habitual, mas isso, longe de pressupor um ataque importante à nossa auto-estima ou segurança pessoal, constituirá uma grande ajuda, pois vai indicar-nos de uma forma clara e precisa as metas que

ainda devemos alcançar.

Todos temos uma série de automatismos e costumes que configuram a nossa forma de ser e de agir; mas, por muito arraigados que estejam, não devemos pensar que são inamovíveis. Assim como podemos aprender a não interromper os outros enquanto falam, da mesma forma podemos conseguir não entrar em controvérsia ou crispação. Neste sentido, recordemos que:

199

As discussões só servem para aumentar a crispação ou o mal-estar de algumas pessoas, mas nem favorecem a compreensão, nem são o melhor procedimento para defender as nossas opiniões ou direitos.

À medida que formos vendo as principais técnicas assertivas, exporemos exemplos de comportamentos assertivos que nos ajudarão a visualizar de forma prática como podemos incorporar essas condutas em nós mesmos, até ao ponto de as automatizarmos para que façam parte do nosso repertório de hábitos e costumes.

Não obstante, muitas pessoas sentir-se-ão incapazes de alcançar algumas das características das condutas assertivas. Vamos tratar de as ajudar, vendo estas técnicas.

Quando pensarmos que em determinadas circunstâncias, por mais assertivos que sejamos, não poderemos conseguir os nossos objectivos, vai-nos ser de grande ajuda:

Segredos, técnicas e recursos que nos ajudarão a consegui-lo

- *O disco riscado*

Esta técnica permite-nos afirmar o nosso critério, persistindo no que desejamos, sem nos incomodarmos ou nos irritarmos, mostrando-nos tranquilos e seguros, sem necessidade de levantar a voz e sem nos deixarmos distrair pelas estratégias ou recursos do nosso interlocutor. A nossa mensagem será clara, breve e concisa. Para lhe darmos mais força, terminaremos sempre as frases com o nosso objectivo.

É muito útil para aquelas situações nas quais a outra pessoa parece fechada às nossas petições ou demandas. Nestes casos, o problema é que rapidamente nos damos por vencidos depois do primeiro «não». Não conseguimos o nosso propósito porque desistimos com demasiada rapidez. A verdade é que «facilitamos a

200

vida» ao nosso interlocutor. Agimos como se não fôssemos conscientes de que todas as pessoas têm um número de «mãos» limitado e que depois de dizerem três, quatro ou cinco vezes «não» já não sabem o que fazer. No entanto, parece que há algo que nos impede de seguir em frente. Temos vergonha de não assumir os primeiros «nãos» e rapidamente aceitamos essas respostas negativas que nos incomodam e que inclusivamente nos enchem de ira. É como se uma força superior nos

bloqueasse e não nos deixasse insistir.

Na realidade essa «força interior» tem novamente a sua origem em alguns ensinamentos errados que carregamos na nossa educação. Sem termos consciência disso, acreditamos que ser razoável é assumir as negativas que nos oferecem os nossos interlocutores quando na realidade muitas pessoas nos manipulam e nos condicionam à partida, abusando da nossa «boa educação». A eles não lhes importa serem dramáticos, inclusive agressivos e rapidamente nos dizem «não» e ficam descansados.

Uma das características das pessoas assertivas é que são persistentes e quando estamos num contexto em que os outros não parecem dispostos a estabelecer um autêntico diálogo ou nos encontramos no meio de uma situação conflituosa, o melhor que podemos fazer é insistir e manter a nossa postura.

No entanto, com muita frequência sentimos necessidade de justificar as nossas opiniões e enredamo-nos em raciocínios, desculpas ou explicações que no final se voltam contra nós quando são utilizados de uma forma manipuladora pelos nossos interlocutores. Sem querer, oferecemos-lhes um excelente meio para desactivar os nossos pedidos, e o mais curioso é que o fazemos porque outro tipo de atitude nos parece demasiado contundente ou dramático.

Pouco a pouco ensaiaremos *comportamentos assertivos*, aprenderemos a *não dar argumentos, desculpas ou explicações* que justifiquem os nossos pedidos ou demandas. Nessas situações ficaremos atentos a todas as estratégias que empreguem na sua tentativa de que nos sintamos culpados ou incomodados.

201

O objectivo final do *disco riscado* não consiste em tornarmo.-nos «limitados» e a aprender a falar só como um disco riscado, consiste em sermos persistentes quando as circunstâncias no-lo' exigiam, de tal forma que obtenhamos o que procuramos e que a outra pessoa aceda às nossas petições ou aceite um *compromisso*.

Exemplo prático: quando temos de gerir assuntos ou temos de dizer «NÃO»

Um exemplo muito claro, e que nos pode servir para ensaiar, pode ser' quando vamos trocar uma peça de roupa a um estabelecimento, onde previamente havia um cartaz que dizia que não se admitiam devoluções.

Outro caso muito frequente é quando vamos solicitar alguma documentação, tratar de assuntos, preencher documentos... e nos mandam embora: mandam-nos voltar noutro dia; dizem-nos que nos falta parte da documentação, dos impressos... enfim, quando dão cabo da nossa paciência e do nosso tempo.

Nestes casos, as pessoas que temos à nossa frente parecem intransponíveis; sentem-se revestidas de poder e, sem demasiada consideração, parecem cortar qualquer tipo de solução.

Como devemos agir? Não se torna tão complicado se adoptarmos uma certa disciplina e seguirmos, mais ou menos, os seguintes passos:

- Em todo o momento, devemos mostrar-nos *tranquilos e confiantes* nos nossos argumentos.

- *Olharemos* directamente nos olhos, sem hostilidade, com um leve sorriso que trate de relaxar as tensões.
- *Agiremos de forma empática*, com frases do estilo: «Compreendo muito bem o que me disse»; «Entendo perfeitamente os seus argumentos»... como uma fase prévia à nossa conduta assertiva.

202

- Uma vez que tenhamos transmitido empatia e dado sinais de *escuta activa*, devemos mostrar-nos assertivos. Por exemplo: «Entendo muito bem os seus argumentos, mas eu preciso de tratar hoje deste assunto (ou de devolver esta peça de roupa) e não me vou embora até o conseguir.»
- Perante a oposição do nosso interlocutor, *repetiremos* uma e outra vez os argumentos (como um disco riscado). Por exemplo: «Volto a dizer-lhe que compreendo o que me disse, mas reitero que necessito de tratar deste assunto e que não me irei embora antes de o conseguir.»
- Quando virmos que o nosso interlocutor se torna agressivo, com um sorriso carregado de *segurança e serenidade*, daremos o passo seguinte. Por exemplo: «Entendo o que me disse, mas eu não vou sair daqui até conseguir tratar deste assunto, talvez haja outra pessoa a quem possa expor os meus argumentos.» No caso de nos dizerem que não há outra pessoa ou que simplesmente não está, responderemos: «Perfeito, então terá de ser você a resolver o problema.»
- Quando na prática do disco riscado tenhamos atrasado outras pessoas (por haver fila na loja ou no gabinete onde nos atendem) e nos tentem imbuir um certo sentimento de culpabilidade com frases como: «Oiça, há muita gente que está à espera» ou «Não tem nenhuma consideração pelos outros?», responderemos: «Todas estas pessoas estão à espera que lhes resolvam os seus assuntos, como eu espero que você resolva os meus; agradeceríamos que o fizesse com a máxima urgência. Digo-lhe desde já que eu não saio daqui antes de ver a minha situação resolvida.» Inclusivamente, se nos sentirmos fortes e estivermos tranquilos, podemos voltar-nos para as pessoas que estão à espera para as pôr a nosso favor, com frases do estilo de: «Com um pouco de boa vontade e um trato correcto, de certeza que as coisas se podem resolver bem.» No entanto, se vemos que algumas pessoas parecem estar incomodadas e pensam que somos aborrecidos, emitiremos frases muito esclarecedoras sobre as nossas intenções, para

203

conseguirmos que de novo pressionem o nosso interlocutor e que este se dê conta de que não vamos desistir. Nestes casos, podemos dizer: «Entendo que para vocês isto seja um contratempo, mas asseguro-lhes que eu não me posso ir embora e de que não o vou fazer sem ter conseguido resolver este assunto. »

- *Potenciaremos* as nossas *mensagens* com uma comunicação não verbal muito contundente.

Nesta fase o nosso *olhar* estará repleto de paciência, mas denotará também uma perseverança sem limites. Os nossos gestos serão firmes; não consentiremos que a outra pessoa nos afaste para um lado, por muito que nos diga para darmos espaço aos outros, não nos moveremos um centímetro e os nossos olhos mostrarão dureza e resolução. A *postura* será *erguida*, recta, cheia de serenidade e de *segurança*.

- De certeza que, se chegados a este ponto ainda não tivermos conseguido o nosso objectivo, o interlocutor ter-se-á dado por vencido e ter-nos-á passado para outra pessoa (evasão de responsabilidade); mas atenção! Só aceitaremos esta opção quando a outra pessoa for de um cargo mais elevado, não um igual que nos vai voltar a repetir o mesmo. Nestas circunstâncias, antes de aceitar a mudança perguntaremos: «Essa pessoa tem mais poder para solucionar esta questão? Porque eu não vou aceitar nenhum tipo de desculpa.» Se nos responderem que tem mais poder, mas que teremos que ir ao sítio onde se encontra essa pessoa, em princípio não o aceitaremos e, de novo com *voz firme*, diremos: «Por favor, contacte-o você e peça-lhe para vir cá.»
- Nesta fase, já quase de certeza que nos terão dado o que pedíamos, ainda que seja só pelo tempo transcorrido sem que nos tenhamos ido embora, pela tensão que lhes cria esta situação e porque terão decidido que é a única forma de se «verem livres» de uma pessoa que incansavelmente repete uma e outra vez a mesma coisa. Mas, se não fosse assim, porque materialmente é impossível, por exemplo, porque a pessoa que tem

204

de assinar a nossa declaração não está, porque essa documentação está noutro sítio ou por circunstâncias extremas parecidas, nesses momentos procuraremos a melhor solução e poremos em prática outra técnica: o *compromisso viável*.

O disco riscado vai-nos ser também útil perante determinadas petições: o adolescente que quer voltar mais tarde do que a hora prevista, o vendedor que nos quer impingir a sua enciclopédia seja como for, as pessoas que se metem no nosso escritório e dizem «é só um minuto», as perguntas indiscretas que com tanta frequência nos podem fazer... As ocasiões são múltiplas, mas as nossas respostas serão sempre muito claras. Ao adolescente: «Compreendo que queiras chegar mais tarde, mas a tua hora-limite são as onze da noite.» Ao vendedor: «Compreendo o que me disse, mas não estou interessado.» Ao colega que quer interromper o nosso trabalho: «Agora não posso.» À pessoa que formula uma pergunta à qual não queremos responder: «Compreendo o seu interesse (reforçado com um sorriso aberto mas também muito explícito que dê a entender que não vamos responder).»

Seguramente que, de todas as hipóteses anteriores, a que mais nos custará será *não responder* quando nos perguntem alguma coisa. Aí, de novo, joga contra nós uma espécie de mecanismo reflexo, de aprendizagem gravada a fogo, que parece obrigar-nos a responder especificamente ao que nos perguntam. Esta questão, dada a transcendência que tem na nossa vida quotidiana e nas relações com os outros, tratá-la-emos mais pormenorizadamente no capítulo das «Regras de ouro».

Mas... que devemos fazer quando o nosso interlocutor também se mostra assertivo como nós? Ou quando chegámos a um ponto de difícil saída? Alcançar um *compromisso viável*.

- *O compromisso viável*

O compromisso viável (Manuel J. Smith), como o seu nome indica...

205

... É um recurso que nos permite chegar a um acordo com os outros, em questões materiais, sempre que não afecte os nossos sentimentos pessoais de respeito por nós próprios.

Na prática, sempre que nos encontremos em situações de difícil saída e não esteja em jogo o respeito que sentimos por nós próprios, ser-nos-á útil oferecer ao nosso interlocutor um compromisso viável. Na realidade, trata-se de procurar um ponto de encontro que seja razoável e que nos permita sair desse aparente «beco sem saída».

Nas situações familiares, domésticas; nas relações com os nossos amigos ou inimigos; no ambiente laboral, com os nossos colegas de trabalho ou com os nossos adversários... vai-nos ser sempre mais proveitoso tentar alcançar um compromisso viável do que deixar aberta uma ferida que sangra, uma ameaça no ar ou um sentimento de desencontro e ruptura. Já o vimos em vários dos casos expostos. A história de André era muito ilustrativa.

No caso que nos servia de exemplo no disco riscado, o compromisso viável podia ser: «Eu deixo-vos a documentação para que a assine a pessoa que está ausente, mas deixamos por escrito os factos, de tal forma que, como eu não tenho culpa de que o chefe não esteja ou de que os senhores tenham parte da documentação noutra sítio, os senhores comprometem-se a fazer-ma chegar ainda de manhã, através de um estafeta ou algo semelhante» (mais tarde se verá quem paga o estafeta).

Nestes casos, ainda que pensemos que a outra pessoa é sincera e que vai cumprir o seu acordo, é preferível que, depois de termos gasto o nosso tempo e a nossa energia em conseguir o nosso objectivo, não deixemos as coisas pela metade e que não nos vamos embora até que tenhamos assinado esse acordo. Quando virmos que a outra pessoa resiste com todas as suas forças a fazer o mencionado por escrito, sem baixar o olhar nem por um instante, podemos facilitar a solução redigindo nós mesmos o acordo; mas devemos fazê-lo sem nos movermos do sítio que ocupamos e sem nos irmos

206

embora até que esteja convenientemente assinado e selado (se for necessário) para dar mais força e autenticidade ao escrito.

O compromisso viável também é muito útil quando os casais discutem e chegam a um ponto morto que parece inamovível. A partir daí, insistir na discussão só fará com que as coisas se tornem ainda piores. Nesses momentos, o compromisso viável constitui uma excelente via de resolução ou, pelo menos, de apaziguamento. Por exemplo, se temos a típica situação em que o casal está a discutir porque a mulher considera que o homem quase não assume responsabilidades nas tarefas do lar e este diz que chega cansado a casa e que não é necessário limpar tanto, nem ter tudo perfeito e que se ela está obcecada com as limpezas... então que limpe, mas que a ele o deixe em paz... podiam continuar a

discutir um dia a seguir ao outro, à volta do mesmo tema, sem chegar a uma solução. Nestas e noutras ocasiões, pode-nos livrar de apuros o compromisso viável. No caso concreto que nos ocupa, depois de uns minutos de *silêncio* que teriam ajudado a arrefecer os ânimos, uma possível solução teria sido: «Bem, Carlos», imaginemos que esse era o nome do homem, «esta discussão não nos leva a lado nenhum; além disso torna-se maçadora para ambos e estamos os dois cansados», neste momento, com voz suave e ritmo pausado, continuaria: «Certamente a melhor saída seria encontrar um ponto de acordo. Qual seria para ti uma proposta razoável?» O Carlos pode fazer-se de louco e dizer que «não há proposta possível, porque tu nunca estás satisfeita». Nesse caso a mulher poderá sorrir, permanecer em silêncio outro par de minutos e dizer: «Os dois sabemos que não é fácil, mas também não vale a pena estarmos zangados constantemente por este assunto; podia servir-te se - aqui as opções são múltiplas... - tu aspirasses aos fins-de-semana e limpasses a cozinha e nos dias úteis desses um jeito à casa de banho e pusesse a loiça na máquina? Podemos fazer as compras juntos ao sábado ou, se preferires, um sábado vais tu e no outro vou eu...» As possibilidades são muitas; se o nosso amigo Carlos é dos que estão acostumados a não fazer nada, seria um absurdo tentar impor-lhe um programa de participação intensivo.

207

Nesses casos é preferível começar pouco a pouco, mas que se comprometa a fazê-lo e simultaneamente iremos apontando o resto das coisas que nos toca fazer aos outros. Sem pausas, mas sem pressas que impeçam o nosso objectivo, podemos ir dando-lhe a escolher, por exemplo a cada quinze dias, que tarefas pode adicionar à sua lista para que o trabalho seja mais equitativo. Se considera que muitas das tarefas que lhe pedimos são inúteis ou que se podem fazer com menos frequência, podemos novamente tentar chegar a um compromisso viável. Ceder um pouco, quando as concessões são feitas de ambas as partes, converte-se num proveito para todos. Significa escolher a opção correcta. O dilema é simples: perder-perder ou ganhar-ganhar. Não parece que existam grandes dúvidas quanto ao caminho a escolher.

Com os miúdos, quando não são bons estudantes, podemos tentar algo parecido. Em vez de reagir de forma radical e impor-lhes de uma vez três horas de estudo todos os dias, que à partida sabemos que não cumpririam, é preferível que cheguemos a um compromisso viável e decidamos uma hora. Será mais realista; além disso podemos incluir no mesmo acordo que este tempo será revisto segundo os resultados que obtenham (as notas). Quando chegar esse momento, voltaremos a reunir-nos e estudaremos se é necessário introduzir alterações no compromisso viável.

Recordemos que um compromisso viável não é um ponto final, pelo contrário, costuma ser o começo que nos abre novas opções e permite fazer acordos posteriores, cada vez mais imparciais e justos. Acordos que vão favorecendo uma dinâmica mais positiva de comunicação e relação. Em última instância, a maior parte das vezes pode ajudar-nos a sair de situações complicadas ou de discussões estéreis.

Mas, o que acontece quando nos movemos no meio das críticas mais injustas ou quando sentimos necessidade de criticar alguma conduta que nos parece especialmente lamentável? Nestas situações, importa recordar que outra característica que define as pessoas assertivas é a sua capacidade para tecer críticas de forma eficaz e sem custos emocionais. Às vezes serão os outros a criticar-nos;

nesses casos, as pessoas assertivas saberão tirar partido das críticas sinceras e irão fazê-lo sem ameaçar a sua segurança ou a sua estabilidade emocional.

Vamos tentar inteirar-nos desta área apaixonante da comunicação, na qual as críticas costumam ser as principais protagonistas.

Tecer críticas de maneira adequada

Antes de mais, recordemos que a maior parte das pessoas tende a sentir-se incómoda quando vê que estamos a tecer uma crítica, por isso é tão importante fazê-lo bem. Se pensarmos um pouco, essa situação é chocante. Passamos parte da nossa vida a criticar ou a ouvir críticas e, no entanto, a maior parte das vezes fazemo-lo de uma forma pouco reflexiva, como se criticar fosse uma coisa simples e as suas consequências passassem despercebidas.

Em muitas ocasiões as críticas são feitas de forma destrutiva, prepotente e intimidadora. Os resultados são evidentes: a pessoa dificilmente pode encaixar como construtivo o que sente como agressão.

Como dizíamos, a realidade é que criticamos com muita facilidade, mas fazemo-lo de uma forma pouco conveniente; parece mais um desabafo, inclusive um acta impulsivo, do que uma atitude serena e reflexiva que nos ajude a comunicar melhor.

Se queremos que as críticas não sejam um impedimento à nossa comunicação, convém que nos centremos nos objectivos da crítica para que a nossa conduta seja a apropriada.

Em primeiro lugar, se somos razoáveis, quando tecemos uma crítica fazemo-lo porque:

- Nos sentimos incomodados e queremos mudar uma situação que nos molesta ou preocupa.

- Pretendemos salvar a relação com a pessoa a quem dirigimos a crítica. Não queremos que a nossa comunicação com ela se deteriore.
- Tentamos facilitar ao nosso interlocutor a aceitação da crítica.

No entanto, os *erros* mais comuns que cometemos habitualmente são:

- Fazemo-lo em momentos pouco propícios.
- Escolhemos lugares inapropriados.
- O estado emocional do nosso interlocutor não é o mais adequado. Sente-se débil ou irritado, agressivo, inibido...
- O nosso estado emocional não alcança o controlo e o equilíbrio desejado.

- A nossa conduta não verbal manifesta tensão, agressividade... Não enviamos mensagens de escuta activa.
- Fechamo-nos no nosso juízo e não tratamos de compreender o que sente o nosso interlocutor.
- Realizamos acusações, ameaças e/ou exigências. São mensagens típicas nas quais dizemos: «Tu tens culpa de...»
- Pronunciamos generalizações que invalidam o conteúdo da crítica: «Sempre..., nunca..., tudo...». Exemplo: «Fazes sempre o mesmo», «Nunca ouves», «Fazes tudo mal»...
- Utilizamos etiquetas de forma indevida. Exemplo: «És um preguiçoso, um desastre, um inútil...»
- Formulamos perguntas agressivas, cheias de repreensões. Exemplo: «Não tens vergonha?»
- Empregamos frases do estilo de: «Deverias fazer tal coisa.» «Terias de assumir...» «Seria necessário que te desses conta...»
- Realizamos comparações connosco, com outras pessoas...
- Enviamos mensagens sem força, inconsistentes: exigimos coisas que nós próprios não fazemos. Exemplo: «Nem te passe pela cabeça fumar, faz mal à saúde» (mas nós fumamos).

210

- Damos conselhos desnecessários, que não nos pediram e que contribuem para nos afastar mais do nosso interlocutor do que para nos aproximar dele. Estes às vezes fazem referência à nossa história pessoal. Exemplo: «Quando me aconteceu algo parecido, o que fiz foi...»
- Não damos valor a mensagens que podem ser importantes para as outras pessoas. Exemplo: «Não te preocupes, isso é um disparate sem importância.» Neste sentido, ainda que para nós seja absurdo, devemos respeitá-lo.
- Emitimos juízos de valor. Já dissemos antes que quem somos nós, qualquer de nós, para julgar a conduta seja de quem for.
- Permitimo-nos fazer diagnósticos sobre a maneira de ser ou de agir do nosso interlocutor. Exemplo: «Como tu não dás importância ao dinheiro, esbanjas e desperdiças todo o que tens...»
- Potenciamos confrontos sobre acontecimentos já passados que provocaram diversas interpretações.
- Acima de tudo, tentamos manter ou justificar os nossos juízos.

Podíamos continuar a enumerar erros sem conta, mas o importante é ver com que frequência se cometem ou os cometemos. Nesta situação, não é de estranhar que as críticas se vivam ou que as vivamos geralmente de forma negativa.

Exemplo prático: quando alguém não cumpre com os seus compromissos

Como sempre, um exemplo prático vai-nos servir de grande ajuda. Imaginemos como nos

podemos comportar depois de um amigo que se comprometeu a comprar bilhetes para o teatro nos dizer que afinal se esqueceu, coisa que aliás é habitual nele.

Não seria de estranhar se ao vê-lo, com uma cara séria e com um volume de voz mais alto que o habitual, lhe disséssemos algo

211

parecido a: «Não posso acreditar! Voltaste a fazer a mesma coisa! És insuportável, arruínas sempre os nossos programas, estou farta dos teus esquecimentos. Deixa estar que na próxima vez não hei-de contar contigo.»

Se observarmos com pormenor, reconheceremos nesta mensagem muitos dos erros que acabámos de expor: acusações, ameaças, exigências, uso de etiquetas - «és insuportável», - emprego de generalizações - «arruínas sempre os nossos programas» -, auto-revelações negativas, tom ameaçador - «na próxima vez...».

Pelo contrário, se queremos conseguir que o nosso amigo se inteire do que provoca em nós com os seus esquecimentos e, sobretudo, queremos que deixe de os cometer, será mais eficaz que, com gestos suaves e utilizando um volume médio, lhe digamos: «Fulano (devemos chamá-lo pelo seu nome), quando não fazes aquilo a que te comprometeste penso que não respeitas os nossos acordos e isso incomoda-me. Se tínhamos combinado que tu comprarias os bilhetes, agradecia-te que fizesses um esforço para o cumprires e, se não podes, diz-me para que outra pessoa os possa comprar e possamos manter o plano previsto.»

Nesta versão demonstramos autocontrolo emocional; descrevemos perfeitamente a situação: «Quando não fazes aquilo a que te comprometeste...»; expressamos com clareza os nossos sentimentos: «Isso incomoda-me...»; enviamos mensagens de auto-revelação: «Penso que não respeitas...»; e fazemos petições com mensagens onde o Eu joga um papel crucial: «Agradecia-te que...»

Mas não nos preocupemos, não é preciso pensar que é impossível fazer uma boa formulação de críticas; de facto, neste momento, contamos já com muitos recursos para as realizarmos de forma adequada (conhecimento dos elementos não verbais da comunicação: expressão facial, olhar, gestos, movimentos, sorrisos... dominar a arte do silêncio; a escuta activa; saber criar um ambiente de confiança; mostrar-nos empáticos; ser assertivos...).

Estes recursos, e outros que veremos em seguida, ajudam-nos a tecer críticas correctamente e a conseguir os objectivos que nos propúnhamos ao fazê-las.

212

Até agora concentrámo-nos no modelo de tecer críticas, mas há outra parte tão importante como esta que consiste em saber como encaixar as críticas, quando estas são sinceras e se tecem de forma positiva.

Mas em muitas ocasiões vão fazer-nos críticas manipuladoras; nesses casos, aprenderemos a desactivá-las de forma eficaz e positiva para nós mesmos.

Felizmente, a psicologia pode ajudar-nos a desenvolver uma série de habilidades que nos permitirá conseguir este importante objectivo: que ninguém nos manipule, por muito que tente.

Desactivar as críticas manipuladoras

Quando estivermos convencidos de que alguém nos critica para nos fazer mal, a melhor técnica será prestar-lhe a *mínima atenção*; desta forma, com o *olhar* tranquilo e a *expressão facial* calma, sorriremos e passaremos a outra coisa. Isto é, *extinguiremos a sua conduta*, contribuiremos para a eliminar e *não para a reforçar*, dando a entender ao nosso interlocutor que não nos interessa nem nos perturba minimamente o que está a fazer.

Mas também podemos reagir deixando o nosso interlocutor muito surpreendido e esgotado. Nestes casos, não negaremos as críticas que nos fazem para nos manipularem, porque negá-las é entrar nesse jogo e cair, sem querer, na provocação. Também não contra-atacaremos com críticas da nossa parte, pois estaríamos novamente a dar oportunidade de voltar a atacar-nos e a justificar as suas agressões.

Nestas situações, uma técnica brilhante será a do banco de nevoeiro.

- O *banco de nevoeiro*

Um banco de nevoeiro parece que é capaz de «engolir» tudo, sem que nada o perturbe. Imaginemos que atiramos uma pedra,

213

muitas pedras, cascalho, tijolos, escombros, paus, até tiros... O banco de nevoeiro não oferecerá resistência, ficará imutável, continuará exactamente igual. Não contra-atacará, não tem superfícies duras que nos devolvam as pedras que lhe atiremos; em consequência, não poderemos voltar a recolher essas pedras e a atirá-las de novo. Além disso, não poderemos ver com clareza o que se passa no seu interior. Podemos continuar a atirar objectos, mas manter-se-á inalterado. No final, vamos acabar por nos aborrecer ao ver que não podemos modificar nada, que os nossos lançamentos e ataques não alteram minimamente o banco de nevoeiro. Esse banco de nevoeiro é muito resistente e não é passível de manipulação, o que nos fará deixá-lo em paz.

Podemos conseguir um efeito semelhante quando nos tecem críticas manipuladoras. Nesses casos poderemos reagir *assertivamente*, com uma segurança à prova de qualquer inimigo. Se nos sentimos «fortes», aproveitaremos para dar uma lição ao nosso interlocutor e conseguir, pouco a pouco, que se dê conta de que as críticas connosco não lhe servem, que fica numa situação pouco airosa, que não consegue alcançar os seus objectivos, que nem sequer oferecemos resistência. Não lhe proporcionaremos nenhuma superfície onde possa estampar as suas críticas. No final, sentirá que nos mantemos serenos e que o que está a dizer não nos afecta minimamente... definitivamente, está a perder o tempo connosco.

Habitualmente, o banco de nevoeiro emprega-se com pessoas com as quais mantemos relações de carácter comercial, laboral ou oficial; quer dizer, com pessoas que não fazem parte do nosso círculo mais próximo. No entanto, às vezes, quando a manipulação é muito ostensiva e nos sentimos com forças para provocar uma desactivação contundente, nessas situações de carácter mais pessoal também poderemos aplicar o banco de nevoeiro.

Vamos tentar vê-lo com a exposição do caso de Matilde.

214

O caso de Matilde

Matilde era uma pessoa de meia-idade que vivia independente desde há uns anos, mas que sentia a presença da sua mãe de uma forma muito condicionante, já que os seus comentários e atitudes manipuladoras tinham sido e continuavam a ser uma constante na sua vida.

Ainda que fossem três irmãos - outra irmã mais velha e um irmão mais novo -, na realidade para a sua mãe era como se fosse filha única. Nunca se metia na vida dos seus irmãos, mas queria controlar, supervisionar e, o que era pior, julgar cada movimento ou acto de Matilde.

Matilde não é uma executiva brilhante cheia de dinheiro, pelo contrário, passa verdadeiras dificuldades para chegar ao final do mês e assegurar os seus gastos. Com muito esforço, vive sozinha num apartamento. O seu salário é tão reduzido que só consegue pagar a renda da casa fazendo muitas horas extra. É, portanto, impossível poupar para dar uma entrada na compra de um andar, com os preços actuais.

A sua mãe não pára de a chatear dizendo que está a desperdiçar dinheiro todos os meses, que viveria melhor com eles, que não teria de chegar a casa e ter todas as tarefas domésticas para fazer, que além disso eles, assim, estariam mais acompanhados...

O bombardeamento, as críticas e as intromissões eram de tal calibre que acabaram por minar o equilíbrio emocional de Matilde.

Quando nos procurou, Matilde estava quase a «matar» a mãe ou a deixar de lhe falar para sempre. Não encontrava outra saída. Sentia-se observada, criticada, condicionada pelas exigências da mãe até ao extremo; questionada permanentemente e, ainda por cima, sem ter qualquer ajuda dos seus irmãos. Estes diziam-lhe que, na realidade, já sabia como era a mãe e que, no fundo, talvez não fosse tão má ideia voltar a viver com eles, já que aí não teria de andar tão preocupada com o dinheiro e os seus pais poderiam sentir-se mais acompanhados, uma vez que para ambos os irmãos, devido às suas obrigações familiares, era difícil darem atenção aos pais.

215

Matilde estava farta até à ponta dos cabelos da sua mãe, dos seus irmãos e de uma tia paterna que não parava de lhe dizer que os seus pais já eram idosos e que não deviam viver sozinhos.

A nossa amiga, na realidade, era uma pessoa sensível que, ainda que tivesse as coisas bastante claras, não conseguia libertar-se do jugo das suas aparentes obrigações.

Por um lado, pensava que eram três irmãos e que não tinha de lhe caber só a ela a tarefa de aguentar a sua mãe e preocupar-se com as coisas de que os seus pais podiam necessitar. Estava atolada de trabalho, mas era sempre ela que os acompanhava ao médico, que lhes tratava de todos os assuntos, que lhes tratava da papelada, que lhes telefonava todos os dias, que os ia ver todos os fins-

de-semana... No entanto, a sua mãe parecia estar permanentemente insatisfeita e considerava que os seus irmãos faziam tudo como devia ser e se preocupavam com eles. Pelo contrário, tinha para Matilde sentimentos opostos e, apesar da idade da sua filha, acreditava que esta devia prestar-lhe contas de cada passo que dava na vida.

Em boa verdade, Matilde tinha-a deixado ganhar terreno e agora era um pouco complicado voltar ao normal, portanto começámos um *programa de assertividade*.

Examinámos se no resto dos seus ambientes se passava alguma coisa semelhante e vimos que no trabalho se defendia bastante bem, mas tinha duas amigas que, de alguma forma, também abusavam da sua boa disposição, especialmente uma delas que a manipulava e lhe criava um sentimento de insegurança com as suas críticas permanentes. No entanto, Matilde tinha noção que o que mais a consternava era a atitude da sua mãe e o descaramento dos seus irmãos, portanto começámos por dirigir o nosso treino ao meio familiar.

Ensaíamos uma e outra vez com ela as suas condutas na consulta e nos cursos que fez de inteligência emocional. Foi uma aprendizagem intensiva sobre o modo como comportar-se com os seus pais, irmãos, amigas...Quando Matilde se sentiu suficientemente segura, passámos as suas lições para a «vida real». Fizemos uma lista

216

onde apontámos as principais condutas que queríamos modificar do seu lado e as críticas e manipulações que enfrentaríamos de forma assertiva.

Em primeiro lugar, propusemo-nos *não mudar*, sob nenhum pretexto, os *planos* que ela tinha para a semana seguinte. Planos esses que normalmente não conseguia materializar porque surgia sempre algum problema familiar ou social que interferia com eles. Neste caso, Matilde tinha decidido que essa semana não iria visitar os seus pais; tinha planeado para o fim-de-semana actividades que lhe apeteciam e não renunciaria a elas. Assim que a mãe se inteirou de que não a veria essa semana, começou a tentar chantagear Matilde com questões de saúde, com diálogos como o seguinte:

Mãe: A verdade é que o teu pai tem estado bastante doente ultimamente e eu estou muito cansada, portanto não vou conseguir ir às compras este fim-de-semana. Vou-te dar uma lista das coisas de que precisamos.

Matilde: Este fim-de-semana não vou aí a casa (*disco riscado*).

Mãe: Não mo voltes a repetir, já te disse que este fim-de-semana precisamos de coisas do supermercado, portanto vê lá como é que te organizas. Se o teu pai e eu estivéssemos bem não te estaria a pedir.

Matilde: Entendo o que me dizes mãe, mas este fim-de-semana não vou aí a casa (*disco riscado*). (Centremo-nos com atenção que disse «não vou aí a casa», aqui o erro fundamental teria sido dizer «não posso ir a casa», porque aí ter-nos-iam apanhado e ver-nos-íamos imediatamente enredados numa justificação desnecessária sobre porque é que não podemos ir a casa.)

Mãe: É óbvio que não te importas com a nossa vida, se te pedissem as tuas amigas tenho a certeza que nem hesitavas. Chegarmos a velhos para isto! Cada dia te entendo menos! Não insistiria se não precisássemos mesmo das compras.

Matilde: Compreendo perfeitamente, mas este fim-de-semana não vou aí a casa, o que puder

esperar levo-te na semana que vem (*disco riscado e compromisso viável*).

217

Mãe: Na semana que vem vais arranjar outras desculpas. Na verdade dói-me ver como te tornaste insensível (começa a choramingar, tentando infundir um *sentimento de culpa*).

Matilde: Perfeito mãe, então anota as coisas e no próximo dia dizes-me o que vos hei-de levar na semana que vem. Dá um beijo ao pai (desliga o telefone, usando a extinção - não faz caso do choro, nem se tenta defender da desclassificação -, logo a seguir volta a empregar o *disco riscado* e, novamente, o *compromisso viável*).

Para Matilde esta conversa não foi fácil. Além disso, depois de desligar o telefone a sua mãe voltou a ligar imediatamente, mas ela, tal como tínhamos combinado, não atendeu para não continuar indefinidamente esta conversa, nem mostrar nenhum sinal de dúvida ou vacilação ao qual a sua mãe se pudesse agarrar.

Como era de esperar, ainda não tinham passado vinte minutos quando ligou a sua irmã a dizer:

Irmã: Cada vez te entendo menos, vejo que te tornas mais agressiva com a mãe, pareces que gostas de a ver sofrer (intenta inculcar *sentimentos de culpa*).

Matilde: Se é só isso que tens para me dizer vou desligar, é que tenho pressa (*auto-revelação e extinção* - cortamos uma conversa na qual a outra pessoa só quer que nos sintamos mal, mas que não está com disposição para nos ouvir).

O resto da semana não foi fácil; a sua mãe ligou várias vezes Matilde, ao contrário do que é costume, não o fez nunca, já que tínhamos combinado que enquanto a sua mãe não falasse num *tom* conciliador e razoável *não reforçaríamos* a sua conduta voltando a ligar-lhe. Em cada telefonema repetia os argumentos, por vezes dizia que «punha mais doente o seu pai» (afirmando que estava convenci da de que tinha uma depressão) ou decidia que a doente era ela «Há duas noites que não durmo nada, acho que tenho febre e que apanhei frio»), mas a nossa amiga manteve-se firme e, sem dar explicações ou desculpas, continuou a dizer que não iria no fim-de-semana.

218

Na semana seguinte, tal como Matilde tinha combinado, apresentou-se em casa dos seus pais com as compras que lhe tinham encomendado. O seu pai recebeu-a com um sorriso e um beijo carinhoso, fazendo-lhe um *gesto* cúmplice, como a querer dizer que não ligasse à sua mãe, mas esta decidiu atacar a filha desde o início e de uma forma muito directa, aproveitando a insegurança sobre o seu aspecto físico que Matilde sempre tinha tido (os seus irmãos eram muito mais atraentes e a sua mãe tinha passado parte da infância a fazê-lo saber com frases como: «que pena que não tenhas os olhos da tua irmã, o cabelo do teu irmão ou o ar que eu tinha quando era jovem»):

Mãe: Estás com mau aspecto, parece que estás há uma semana sem dormir.

Matilde: Talvez tenhas razão e eu não tenha bom aspecto (*banco de nevoeiro*).

Mãe: A verdade é que dá pena olhar para ti. Ainda por cima, vestes-te como uma pessoa ridícula.

Matilde: Já sabes que os teus gostos e os meus não coincidem e talvez eu não me vista da melhor forma possível, se tu o sentes assim (*livre informação e banco de nevoeiro*).

Mãe: Claro que o sinto assim, mas pelo menos podias demonstrar algum arrependimento.

Matilde: Talvez estejas certa, mas não sinto o mínimo remorso (*banco de nevoeiro e auto-afirmação*).

Mãe: Isso é porque te tornaste insensível. Como é possível que não te sintas mal com o que nos estás a fazer? (Novamente tenta provocar sentimentos de culpa).

Matilde: De certeza que tens razão, mas não me sinto mal (*banco de nevoeiro e auto-afirmação*).

Mãe: (Olhando com uma cara assustada.) Preferia que me contrariasses.

Matilde: Entendo perfeitamente (*banco de nevoeiro*).

Pai: Filha, isto que compraste está ótimo, mesmo como eu gosto, tem um ar delicioso! (perante o desconcerto da mãe, olhando para o que Matilde tinha comprado).

219

Matilde: (A sorrir.) Tenho a certeza de que vais gostar (e levando o seu pai pelo braço), vamos cozinhar (*reforçando uma atitude apropriada*, pois o seu pai tinha intervindo de forma conciliadora).

Matilde teve de se empenhar profundamente para conseguir desactivar as condutas manipuladoras da sua mãe e dos seus irmãos; mas passados alguns meses, os suficientes para que todos se dessem conta de que por esse caminho só conseguiam que Matilde espaçasse cada vez mais as suas visitas a casa dos seus pais e ligasse raramente pelo telefone, começaram a mudar e a mostrar-se mais próximos e tolerantes.

Actualmente, a relação de Matilde com a mãe melhorou de uma forma muito apreciável. Matilde já não precisa de defender as suas posturas com uma série de argumentos intocáveis, nem encontrar desculpas para justificar as suas actuações. Todos parecem ter compreendido que tem as ideias muito claras e que é preferível tratar de alcançar acordos com ela (compromissos viáveis) que entrarem em batalhas que estão à partida perdidas.

A nossa amiga sente-se, além disso, muito bem nas suas relações sociais e laborais. Conseguiu que a sua supervisora valorizasse mais o seu trabalho, que as suas companheiras não abusassem dela e que a sua amiga mais «manipuladora» mudasse de atitude. Agora gozam de uma amizade mais sã e equilibrada.

«Já não abusam de mim», com essa frase Matilde resumiu os seus principais avanços. Mas isto não seria suficiente se não se desse outra premissa fundamental, portanto perguntei-lhe: «E tu? Em algum momento ainda te sentes culpada?» «Nos últimos meses», respondeu, «em nenhum momento me voltei a sentir culpada. Na realidade, sinto-me orgulhosa de mim mesma, sou capaz de dizer o que quero, já não procuro desculpas nem me deixo manipular pelos outros e acima de tudo a vida corre-me muito melhor, as pessoas respondem de outra forma quando nos vêem seguras, sinto-me muito bem comigo mesma.»

Matilde tinha conseguido o que procurava. A sua sensibilidade tinha jogado contra si e, sem o pretender, tinha sido uma presa fácil

220

nas mãos de pessoas manipuladoras. Agora já era capaz de ter relações mais equilibradas, de defender as suas posturas, de não se deixar enrolar quando se sentia atacada... Nestes momentos, por fim, estava a viver a vida como ela queria.

Mas às vezes cometemos erros e é bom que aprendamos a reagir perante os nossos equívocos, que enfrentemos as nossas limitações sem nos «afundarmos», que sejamos capazes de encaixar as críticas que tenhamos provocado nós mesmos e que, finalmente, saibamos enfrentar de maneira realista os nossos erros; sem sentimentos de culpa, que só conseguem aumentar a nossa insegurança e a nossa instabilidade emocional.

Agir quando as críticas podem ser construtivas

Quando nos enganamos, é importante agir *assertivamente* perante as nossas falhas, pois se fazemos o contrário seremos facilmente manipulados por outras pessoas que nos provocam insegurança e ansiedade.

Já referimos em diversas ocasiões ao longo deste livro que somos seres humanos e como tal cometemos erros e isso não é motivo para nos afundarmos nem nos enchermos de insatisfação.

Ser assertivos também significa saber aceitar as coisas que são negativas acerca de nós mesmos.

A asserção negativa é uma técnica que nos pode ser muito útil nessas situações, em que pudemos ter tido condutas pouco favoráveis que desencadearam críticas válidas à nossa volta.

221

Consiste em reconhecer os nossos próprios erros, sem nos pormos à defesa e sem termos necessidade de os justificar e aceitar aqueles defeitos ou elementos negativos de nós mesmos.

O importante é que não nos confundamos, que não nos sintamos mal pelo facto de nos termos enganado e que não pensemos que os outros são os nossos «juízes», que têm direito a sancionar-nos ou a libertar-nos.

Nós e só nós somos os autores do que fazemos e só a nós nos corresponde julgar-nos.

Podemos empregar a asserção negativa quando estivermos conscientes de que cometemos um erro e tenham uma crítica sobre a nossa actuação.

Por exemplo, imaginemos que nos tornámos agressivos numa reunião de trabalho e que um dos colegas que estava presente no-lo manifesta: «Atacaste de uma forma muito dura o Carlos.» A nossa resposta poderia ser: «Tens razão, já me dei conta de que fui muito agressivo e que o intimidei desnecessariamente.»

O banco de nevoeiro defendia-nos das críticas injustificadas, rapidamente estabelecíamos uma distância psicológica que evitava a manipulação. Mas é uma técnica passiva. Quando nos fazemos uma crítica construtiva, o que devemos tentar é que o nosso interlocutor se comporte assertivamente connosco, que não nos manipule. Para isso utilizaremos a *interrogação negativa* ou *assertiva*.

- *A interrogação assertiva*

Esta técnica ensina-nos a perder o medo perante as críticas, de tal forma que podemos suscitar críticas sinceras dos outros. Isto permitir-nos-á obter uma informação valiosa quando as críticas forem úteis ou, pelo contrário, extingui-las se forem manipuladoras (esgotá-las).

É muito adequada num trato *assertivo* com pessoas do nosso círculo íntimo, pois ajuda-nos a insensibilizar-nos perante as críticas

222

que procedem de pessoas que apreciamos. Ao não nos sentirmos mal, podemos escutar perfeitamente o que nos dizem e, além disso, podemos pôr um fim às críticas que nos façam essas pessoas se vemos que são críticas manipuladoras.

Exemplo prático: quando alguém nos diz que não gosta de alguma coisa

Exemplo: «Essa blusa não te fica bem.»

- *O que queres dizer? Está-me demasiado grande?* (Interrogação assertiva.)
- Talvez, mas não estou certa de que seja esse o problema.
- *O que achas da cor?* (Interrogação assertiva.)
- A cor também não te favorece muito.
- *Alguma outra coisa de que não gostes?* (Interrogação assertiva.)
- Não, é só isso.
- *Aproveitando a ocasião: há mais alguma coisa em mim de que não gostes?* (Interrogação assertiva.)
- Bom, talvez sejas demasiado contundente.
- *Queres dizer que sou pouco flexível?* (Interrogação assertiva.)
- Efectivamente, dizes uma coisa e já não te moves dessa posição.
- *Então achas que escuto pouco?* (Interrogação assertiva.)
- Mais do que isso, nunca pões a hipótese de que te podes enganar.
- *A verdade é que me é útil ouvir o que estás a dizer. Ajuda-me a reflectir. Algo mais?* (Reforço positivo e interrogação assertiva.)
- Creio que isto é suficiente. A verdade é que estás a lidar muito bem com isto.
 - *Muito obrigada, mas se vires alguma coisa de que não gostes já sabes que te escutarei atentamente.* (Reforço positivo.)

Este diálogo pode parecer-nos um pouco artificial, mas uma das coisas que conseguimos com a interrogação assertiva é que o nosso interlocutor se sinta escutado, que nos veja como uma pessoa que

223

não está à defesa, que, pelo contrário, se mostra *assertiva* e *confiante*, que facilita a expressão da crítica, sem hostilidade nem resistências. O resultado final é que melhora a relação entre a pessoa que faz a crítica e o que a recebe, pois ajudamos o «crítico construtivo» a realizar o seu trabalho.

Recordemos que tecer uma crítica é uma função normalmente difícil e que muitas vezes se faz para nos proporcionar informação relevante que nos possa ajudar na nossa conduta.

Definitivamente, estas técnicas, entre outras coisas, ajudar-nos-ão a deixar de cometer erros na comunicação.

PREMISSAS PARA NÃO COMETER ERROS NA COMUNICAÇÃO

Nesta altura já somos quase peritos na difícil mas apaixonante arte da comunicação.

À laia de resumo, destacamos as principais premissas para não cometer erros na comunicação:

- *Cada pessoa é diferente e, por isso, seria um erro imperdoável tentarmos comunicar e relacionar-nos com todas da mesma forma.*

Isto, que parece tão óbvio, constitui um dos maiores erros que cometemos. Às vezes, sem darmos conta, esquecemos esta premissa e agimos de forma pouco razoável. Mas é ainda mais grave quando, estando conscientes disso, fazemos como se não o víssemos e nos comportássemos como seres incapazes de pensar, reflectir e, em muitos casos, de sentir. A inteligência emocional brilha pela sua ausência quando não temos em conta esta premissa, *passamos da arte da comunicação ao desastre da relação*. Neste ponto, algumas pessoas talvez pensem que a proposta anterior seja um pouco exagerada, mas, à medida que reflectirmos, encontraremos numerosos exemplos que apoiam esta premissa. Uma pequena lista ajudar-nos-á a ver com mais nitidez alguns destes erros:

224

O professor que mede pela mesma bitola todos os seus alunos (como se fossem clones que tivessem nascido com a mesma dotação genética, vivessem em idênticas condições, tivessem as mesmas possibilidades, o mesmo potencial intelectual.. .).

- O pai que exige por igual a todos os seus filhos. Como se todos tivessem a mesma sensibilidade, as mesmas capacidades, as mesmas atitudes e as mesmas limitações.
- O director que espera uma reacção idêntica de todos os elementos da sua equipa.
- O treinador que quer que todos os seus desportistas alcancem as mesmas marcas.
- A pessoa que pretende que todos os seus amigos reajam igualmente perante os diversos acontecimentos.

Se cada pessoa é «única», cada relação, cada comunicação deverá ser diferente; estabelece-se em função das diferentes pessoas, das suas sensibilidades, das suas emoções, dos seus sentimentos. Se nos empenharmos em tratar todos do mesmo modo, provocaremos diferentes resultados, mas similares insatisfações.

- *Antes de falar convém observar, escutar, analisar, criar empatia. ..*
- *A arte do silêncio* será um dos nossos principais aliados. Ajudar-nos-á na análise do nosso

interlocutor, ser-nos-á muito útil quando nos encontrarmos desorientados, quando quisermos desactivar ataques furibundos, críticas manipuladoras, quando tentarmos criar um clima de intimidade, de proximidade...

- Estaremos especialmente atentos à nossa *comunicação não verbal* e à das pessoas que nos rodeiam, dando-lhe a importância e a relevância que tem.

225

- Analisaremos a proximidade e a distância corporal, o contacto físico, a orientação e a postura, os movimentos e os gestos, a expressão facial, o olhar, a fluidez e a velocidade... todos os elementos «delatores» que nos ajudarão a avaliar e a desenvolver a nossa comunicação nas melhores condições possíveis.
- *Escutaremos de forma activa* e enviaremos mensagens claras do que estamos a fazer.
- Criaremos um *clima de confiança* quando as circunstâncias o requeiram.
- Mostrar-nos-emos *assertivos*, firmes e seguros, quando quisermos enfatizar as nossas mensagens; quando necessitarmos de transmitir segurança, equilíbrio, decisão...; quando nos tecerem críticas, tanto construtivas quanto manipuladoras; quando nos encontrarmos no meio de discussões, chantagens ou situações que requeiram toda a nossa capacidade de observação e da nossa auto-afirmação.
- Mas se pretendemos deixar de cometer erros, um dos nossos principais objectivos será *eliminar as barreiras na comunicação*.

ELIMINAR AS BARREIRAS NA COMUNICAÇÃO

Difícilmente poderemos eliminar as barreiras da comunicação se previamente não as tivermos identificado. Só quando o tivermos feito seremos capazes de encontrar soluções que nos permitam superá-las. As barreiras podem proceder do emissor - da pessoa que fala - ou do receptor - da pessoa que escuta.

Quando estamos fora do processo da comunicação e somos meros espectadores é muito fácil ver as barreiras que interferem entre o emissor e o receptor, mas quando somos os «actores» da comunicação, com grande frequência perdemo-nos no processo e encontramos-nos numa espécie de labirinto do qual não encontramos a saída.

226

Há um erro que, se não fosse por estar muito vulgarizado, pareceria de autênticos principiantes: consiste em *situarmo-nos numa «frequência» diferente* da do nosso interlocutor. Sem querer, e às vezes de forma consciente, posicionamo-nos como se estivéssemos a um nível diferente; pode ser por excesso ou por defeito, por cima ou por baixo, mas criamos uma barreira que impossibilita uma boa comunicação. Neste grupo estariam as pessoas que parecem olhar para os outros «por cima do ombro» ou com excessiva distância; no pólo oposto teríamos os que parecem sempre sentir-se «por baixo», como se fossem inferiores e se relacionam sempre com medo e insegurança. Mas também

estariam as pessoas que, simplesmente, não sabem encontrar o seu lugar - ou melhor, o lugar do outro - e, por falta de sensibilidade, de tacto, de empatia... provocam situações distantes, incómodas, pouco propícias ao diálogo aberto, à autêntica comunicação

Para aprendermos a «situar-nos», vai-nos ajudar muito desenvolver a capacidade de observação. Se soubermos *olhar*, acabaremos a *ver*. Começamos por observar todos os componentes da comunicação não verbal e rapidamente saberemos eliminar as barreiras que se interpuserem entre nós e os nossos interlocutores. Conseguiremos situar-nos «na mesma frequência», partilharemos as mesmas «ondas» e facilitaremos essa conexão que possibilita a autêntica comunicação.

Outra barreira surge quando não sabemos bem o *que queremos comunicar*. Parece óbvio, mas muitas vezes começamos a falar e a falar, sem sabermos muito bem o que queremos contar. Esta falta de concreção traduz-se com frequência num discurso disperso, mal construído, difícil de seguir, aborrecido no fundo e incoerente na forma.

Saber exactamente o que queremos ajudar-nos-á a eliminar outra importante barreira, porque nos permitirá enviar mensagens claras. Parece simples, mas é muito difícil estabelecer uma boa comunicação quando não conseguimos transmitir com clareza o que pensamos. De novo, aqui a capacidade de observação será crucial,

227

permitir-nos-á conhecer como são os nossos interlocutores e como podem entender melhor as nossas mensagens.

Sempre que tivermos dúvidas, perguntaremos de forma explícita o que entenderam da nossa comunicação. Convém que no-lo digam com as suas palavras, que o verbalizem em voz alta, assim compararemos se fomos capazes de transmitir o que queríamos. Recordemos que, por muitas barreiras que a outra pessoa tenha para comunicar connosco, se somos hábeis conseguiremos eliminá-las.

O conhecer e reconhecer os nossos defeitos sem nos sentirmos mal também nos ajudará a eliminar possíveis barreiras na comunicação. O nosso conhecimento e reconhecimento facilitarão de uma forma muito significativa o entendimento que procuramos.

A capacidade para *alcançar acordos* será outro dos recursos que nos permitirá eliminar barreiras e obstáculos na nossa relação com os outros.

Em todo este processo, a nossa atitude será crucial. Não podemos depender de como ajam os outros para conseguirmos o nível de comunicação que desejamos. Curiosamente, às vezes esforçamo-nos no mundo laboral para alcançar acordos com os clientes, os fornecedores, os colegas... e fazemo-lo de uma forma muito profissional; no entanto, a nível particular tendemos a relaxar-nos e quase nunca nos esforçamos por exercer essa capacidade que melhoraria muito as nossas relações.

Parece um contra-senso: oferecemos o melhor de nós ao mundo laboral ou social e nas nossas relações pessoais, para «casa» ou para nós mesmos ficamos com a nossa versão mais pobre.

Seria conveniente que, ao menos esporadicamente, revíssemos a nossa lista de prioridades e não nos esquecêssemos de que «o primeiro lugar» deveria ser ocupado pelo mais importante e o mais importante é SER PESSOA. «Ser pessoa» em toda a dimensão que seja dada ao termo, mas sempre

com a acepção pessoal, particular e profundamente respeitável que tenha para cada um de nós.

228

Dentro de «ser pessoas», sem dúvida que comunicarmos e relacionarmo-nos bem constituirá um dos nossos objectivos. Neste momento, já conhecemos muitos dos recursos e capacidades que nos ajudarão a consegui-lo, mas vamos permitir-nos ser ambiciosos nas nossas aprendizagens e nos próximos capítulos aprofundaremos essas áreas que ainda nos faltam para dominar essa maravilhosa arte que é a comunicação.

229

CAPÍTULO 4

APRENDER A DIZER NÃO

Temos direito a dizer NÃO

Sobre as dificuldades que muita gente tem em dizer NÃO e os sentimentos de culpa que experimentamos quando nos negamos a alguma coisa que nos "Pedem, tem-se escrito e comentado muito porque é um tema de permanente actualidade.

Há pessoas a quem não lhes custa dizer «não», mas são uma minoria. Inclusivamente existem aqueles que dizem não «por sistema», mas dizer «não» «sistematicamente» corresponde a uma postura que, ao contrário do que nos possa parecer, esconde uma enorme insegurança e uma clara dose de intolerância. O segredo será saber dizer «não» no momento apropriado, de forma correcta e com a habilidade suficiente para que o outro entenda perfeitamente a nossa mensagem e, além disso, nos veja tão seguros e convencidos que já não insistirá mais.

Recentemente escrevi dois artigos e uma coluna sobre este tema. A coluna era muito curta e tinha como título: «Tenemos Derecho a Decir NO» *. Transcrevo-a a seguir porque nos pode servir como introdução a este capítulo:

Parece simples, mas muitas pessoas sentem-se mal de cada vez que têm de dizer *não*; sentem-se incapazes de o fazer e, muito contrariadas, acabam por dizer *sim*.

* María Jesús Álava Reyes, «¡Tenemos Derecho a Decir NO!», 20 *Minutos*, 2004.

231

No entanto, temos direito a ser nós mesmos, a expressar e a julgar os nossos sentimentos, opiniões e emoções, com a única limitação de respeitar os dos outros.

Mas também temos direito de mudar de parecer, de cometer erros, de dizer «não sei», de não depender dos sentimentos dos outros, de tomar decisões alheias à lógica, de dizer «não entendo» ou «não me importo», de decidir se nos incumbe a responsabilidade de encontrar soluções para os problemas de outras pessoas, de não dar razões ou desculpas para justificar a nossa conduta. Definitivamente, temos direito de ser felizes.

Dizer «não» é um direito assertivo (de auto-afirmação). Um «não» para os outros costuma significar um «sim» para nós. Em muitas ocasiões um «não» é a forma de manifestar os nossos critérios e defender as nossas posturas. Quando dizemos «não» de forma racional e o mantemos, ganhamos segurança e auto-estima pessoal.

Já vimos que às vezes podemos experimentar uma certa involução em algumas esferas da comunicação; com o problema do «não» volta a acontecer-nos algo parecido. Acabados de nascer já sabemos expressar muito bem a nossa oposição e poucas vezes veremos um «não» mais bem defendido do que quando o emite um bebé. Com alguns dias de vida já sabemos manter um «não»

com firmeza, inclusive com determinação e perseverança; mas à medida que crescemos, as pressões do ambiente fazem-nos «desaprender» algo que, usado adequadamente, deveria permanecer no nosso catálogo de recursos, pelo menos para o usarmos em determinadas circunstâncias.

Com frequência necessitamos de dizer «não» para defender aqueles de quem gostamos ou para manifestar de forma clara as nossas opções. Uma prova inquestionável que nos confirma a importância de conservar em nós essa capacidade para dizer «não» é a resistência que a criança e o adolescente demonstram para não deixarem que os «mais velhos» «ganhem terreno».

232

Como já indicávamos na obra *El NO también ayuda a crecer* * «quando a criança de dois anos começa a tomar consciência da sua identidade, tenta por todos os meios que prevaleça o seu "próprio eu", mas dada a sua imaturidade e a sua dependência, não sabe como canalizá-lo, e este facto acaba por desembocar numa etapa conflituosa, onde o elemento predominante é a auto-afirmação através do negativismo. Nesta idade, a criança não costuma estar atenta a sugestões, razoamentos ou explicações; o "não" será a sua frase favorita».

Uma coisa semelhante sucede em plena adolescência. Efectivamente, depois de uns anos de relativa calma, nos quais a convivência familiar tinha melhorado notavelmente e a criança ganhara sociabilidade, quando chega à adolescência quase tudo «vai pelos ares», é como se o adolescente necessitasse de voltar a resistir com todas as suas forças, para se demonstrar e nos demonstrar que é uma pessoa diferente de nós. Novamente vivemos aí uma etapa conflituosa na qual o Não adquire um grande protagonismo.

Logicamente, nem o não do adolescente, nem o não da criança de dois anos nos podem servir de modelo, mas indicam-nos a resistência e a necessidade do ser humano se reafirmar, inclusivamente nas circunstâncias mais difíceis.

Uma coisa aparentemente tão simples como dizer não converte-se numa arte que poucos parecem dominar. Vamos tentar debruçar-nos sobre os segredos que nos ajudarão a conseguir o nosso objectivo.

A arte de dizer NÃO

Às vezes pensamos que só há uma maneira de dizer NÃO e muitas pessoas fazem tudo por verbalizar este difícil monossílabo.

Também podemos dizer não através da comunicação não verbal: os nossos gestos, expressões, olhares... ser-nos-ão de grande ajuda

* *Op. cit.*

233

e além disso vão permitir evitar um desgaste desnecessário com um «não verbal» que nos pode ser mais difícil. O contacto físico, e neste caso a ausência do mesmo, também nos servirá para comunicar

esse «não» de forma inequívoca. Mas sem dúvida que o «silêncio arrastado», esse silêncio que prolongamos voluntariamente depois de uma pergunta, é um indicador fantástico que antecede, prepara e facilita a negativa posterior, negativa que, às vezes, já não é necessário verbalizar.

Se nos encontrarmos fortes e seguros, inclusiva mente um «sorriso mantido» constitui outro recurso de grande valor no nosso catálogo de não, especialmente quando esse sorriso é potenciado por uma expressão facial que indique firmeza e uns olhos que se abrem para enfatizar a mensagem.

Podemos dizer «não» com o nosso olhar, com os nossos gestos, os nossos silêncios, os nossos movimentos, os nossos olhos... inclusivamente podemos dizer «não» com as nossas costas, com a nossa falta de contacto visual, a nossa resposta muda, o nosso eloquente desinteresse...

Há muitas formas de dizer «não»; cada uma pode ser adequada num momento e contexto determinados.

Como já tínhamos indicado, a arte de dizer «não» consistirá em saber dizê-lo, de forma clara e inequívoca, mas com o menor custo emocional para quem nos deva escutar.

No entanto, *há gente que abusa do «não», então este degrada-se e perde o seu significado.* Por pouco que procuremos, de certeza que encontraremos múltiplos exemplos, como o pai que constantemente diz «não» aos seus filhos, o amigo que sempre responde «não» às nossas sugestões, o chefe que invariavelmente diz «não» a qualquer pedido ou ideia do seus colaboradores... Se não aprendermos a dosear os nossos não e os repetirmos com demasiada frequência, perderão força e vão voltar-se contra nós.

234

Mas há um «não» tremendamente doloroso. É um «não» que se nos aferra internamente, que nos persegue sem descanso, que mina a nossa moral e arruína a nossa auto-estima: é o «não» que não fomos capazes de proferir. Esse «não» que ficou abafado dentro de nós, que se sentiu ferido pela nossa insegurança e mutilado pela nossa falta de esperança. É um «não» terrível, porque é o «não» que não dissemos.

Quando não soubermos como sacar de dentro de nós esse «não»que sentimos, o melhor será olhar para o nosso interlocutor e dizer-lhe: «Já sabes que eu gostaria de te dizer que sim, por favor, não insistas! »

Notemos como está construída esta frase; se em vez de o expressarmos desta forma tivéssemos dito: «Não insistas, por favor, jásabes que eu gostaria de te dizer que sim», o impacto causado seria muito diferente. A nossa resposta não pode começar a demonstrar debilidade «Não insistas por favor...» seria sinónimo de: «Se insistires, não saberei negar-me.»). Com esse preâmbulo estamos a dar vantagem à pessoa que nos fez o pedido.

Mas alguns poderão questionar o que ocorrerá se, apesar de termos pronunciado na ordem correcta, a pessoa insistir. Nesses casos, a nossa resposta será contundente: olharemos com um semblante sério para o nosso interlocutor, sem afastar em nenhum momento o nosso olhar e quando termine a sua nova exposição e espere a nossa resposta, dir-lhe-emos: «É tudo, Carlos? Ouvi-te

perfeitamente, já sabes qual é a minha resposta.» Depois deixaremos de lhe prestar atenção e centrar-nos-emos ostensivamente noutra actividade. Nesse momento é importante que o chamemos pelo seu nome, pois dessa forma a nossa mensagem adquirirá mais força e determinação.

Mas algumas pessoas pensarão que se fizerem isso inevitavelmente vão-se sentir culpadas. Como superar esse complexo de culpabilidade por não responder ao que nos pedem ou esperam de nós? A melhor forma é sendo conscientes de que se eles gostam de

235

nós, ou pelo menos se não nos pretendem manipular, respeitarão a nossa decisão.

Será vital que recordemos que para nós é difícil negar alguma coisa a essas pessoas e que se o fazemos é por coerência e responsabilidade. Se dizemos «não» é porque o entendemos como mais justo. Também nos ajudará saber que nos sentiríamos mais culpados se cedêssemos por comodidade, por medo ou por impotência. Algumas frases poderão ajudar-nos, vamos dizê-las internamente, a nós próprios, com a força do nosso silêncio. Cada um encontrará as suas próprias frases, mas poderão servir-nos:

- Seria mais fácil dizer sim, mas depois ia-me sentir muito mal.
- Faço isto porque gosto de vocês!
- Não vou falhar, não cederei.
- Quanto mais insiste, mais me dou conta de que não respeita os meus pensamentos; trata simplesmente de impor a sua opinião.
- Sei que depois me vou alegrar por ter sido capaz de manter o meu critério.

Como sempre, um exemplo ajudar-nos-á a ver com mais clareza como podemos dizer «não» sem que o mundo nos caia em cima.

O caso de Maria José

Maria José é uma pessoa que decidiu repensar a sua vida, por causa de uma crise depressiva.

Tinha cerca de cinquenta anos quando veio visitar-nos. Estava sob medicação há mais de dois meses e há oito semanas que estava de baixa.

Sentia-se permanentemente esgotada; levantar-se da cama pela manhã era um esforço sobre-humano para ela.

Tinha três filhos e um marido que gostava dela à sua maneira depois de vinte e oito anos de casamento, mas que não sabia como a ajudar.

236

Sempre tinha sido o suporte da família, mas agora parecia uma sombra de si mesma.

No primeiro dia que nos veio ver, com um tom de voz muito baixo e uma velocidade extremamente lenta, disse: «Quero saber se há alguma coisa que possa fazer comigo, pois cheguei ao

limite das minhas forças; nunca pensei que isto me pudesse acontecer.»

Fisicamente estava «pele e osso»; ela já era uma pessoa magra, mas tinha perdido oito quilos nos últimos meses e o seu aspecto físico era desolador.

Nas primeiras sessões tivemos de saltar o «protocolo de actuação» que habitualmente seguimos em casos parecidos. Maria José precisava de nos contar o que ela intuía que estava na raiz da sua situação actual e precisava de o fazer «à sua maneira». Além disso, tinha muitas perguntas urgentes que requeriam resposta. Por outro lado, teria sido impossível mandar-lhe fazer os registos nos primeiros dias. Pegar numa folha e num lápis teria significado para ela uma fadiga extrema.

Ao cabo de um mês, parecia por fim ter perdido o medo da terapia. Ainda continuava muito cansada, mas já tinha vontade de praticar o que, pacientemente, tínhamos estado a ver nas sessões anteriores.

A análise que efectuámos demonstrou-nos que Maria José *tinha passado toda a sua vida a fazer o que os outros esperavam dela*. Primeiro foi a sua família de origem, depois no seu trabalho, com os seus amigos, com o seu marido, com os seus filhos... Era uma pessoa tremendamente generosa e muito exigente consigo mesma, não parava um minuto!

Os últimos anos tinham sido terríveis. O seu pai era já muito velhote e há três anos que tinha Alzheimer; estava numa fase em que já quase nunca a reconhecia. Depois de muita luta e de graves problemas com os seus irmãos, finalmente ingressaram-no num lar. Porém, isto também não tinha significado uma maior tranquilidade para Maria José, pois esta tinha-se imposto ir todas as semanas umas três ou quatro vezes visitá-lo, já que sentia uma profunda tristeza pela situação em que via o pai.

237

No trabalho sempre tinha sido uma pessoa muito responsável; não se lembrava de ter ficado de baixa a não ser nos períodos de maternidade. Apesar de existirem no seu departamento vários funcionários administrativos como ela, Maria José acabava por ficar quase sempre com os trabalhos mais pesados, às vezes por decisão dos chefes, mas em muitas ocasiões pelo descaramento de três dos seus colegas que, à mínima oportunidade, acabavam por passar-lhos.

Em casa não tinha praticamente nenhuma ajuda, nem externa nem interna. O seu marido era uma pessoa de muito bom carácter, mas era dos que desde o princípio se acomodou a que em casa a sua «diligente esposa» fizesse tudo. Os seus filhos - dois rapazes e uma rapariga - seguiam o costume familiar e, salvo o mais novo, que de vez em quando levantava a mesa depois do jantar, os outros agiam como se estivessem num hotel de luxo. E no que tocava à comida, os mais velhos eram muito esquisitos, pelo que Maria José fazia três ementas diferentes todos os dias.

Os amigos, especialmente as amigas, também abusavam dela à primeira oportunidade; assim, a nossa heroína tinha acabado por se «esgotar» e tinha-se ido abaixo até um limite difícil de reverter.

O *problema fundamental era que Maria José nunca dizia que «não»*; ainda que estivesse esgotada, ainda que «não pudesse com uma gata pelo rabo», mostrava-se sempre disposta a fazer o que lhe pediam. O resultado final era a prova mais evidente do seu grande erro. *Não se pode viver permanentemente a dizer a tudo que sim.*

A tarefa não era simples, mas ao menos aqui contávamos com um facto muito favorável: Maria

José tinha-se assustado, tinha chegado a ter ideias autolíticas (pensamentos sobre como se suicidar) e finalmente estava consciente de que ou reagia ou se afundava irremediavelmente.

Desde o princípio começámos a trabalhar a sua *assertividade*. Era crucial que se sentisse segura de si mesma para enfrentar com garantia de sucesso o longo programa que tínhamos pela frente e que, de forma resumida, consistia em recuperar a sua capacidade de decisão, defender os seus juízos, começar a dizer «não» e fazê-lo

238

com as pessoas que estavam acostumadas a que dissesse sempre que sim a tudo.

Estivemos semanas a ensaiar o disco riscado, o banco de nevoeiro... todas as técnicas assertivas de que necessitava na fase em que se encontrava. Pouco a pouco, ainda que com alguns retrocessos, Maria José começou a sentir-se cómoda a agir assertivamente mas, tal como tínhamos temido, assim que a viram melhor deu-se uma espécie de motim familiar. Os seus filhos mais velhos, curiosamente apoiados pelo pai, disseram-lhe «já chega! », tinham sido muito pacientes enquanto a viram mal, mas que já era hora de as coisas voltarem a ser como dantes.

O que incomodava os seus filhos era que a mãe, seguindo as nossas indicações, há duas semanas que não cozinhava três ementas diferentes todos os dias, nem se matava para que tivessem sempre a roupa passada a ferro, nem lhes comprava os caprichos de que se lembravam ou as coisas de que se tinham esquecido, nem lhes limpava os quartos... Tinha-se produzido uma autêntica revolução.

Antes de pôr o programa em funcionamento tinha dito a Maria José, pela segunda vez, que dissesse ao marido e aos filhos para me virem ver, mas estes tinham-lhe respondido que não entendiam destas coisas da psicologia, que estavam muito ocupados e que, além disso, para quê, se já a viam melhor. ,

Um dia disse-me: «Excepto o Raul (o filho mais novo) o resto declarou-me guerra em casa.» A sorrir respondi-lhe: «Por nós bem podem começar a declarar a paz, mas parece que não lhes fariam mal algumas lições, portanto vamos ajudá-los para que sejam menos egoístas e, já agora, para que aprendam a respeitar os outros.» Maria José olhava-me muito atenta e, quando por fim terminei, disse-me: «Acha que estou preparada?» «Não tenho dúvida», respondi. «Pois então, vamos a isso!» Foi um «vamos a isso» cheio de força e coragem da sua parte que mostrava a convicção interna que possuía.

Preparámos pormenorizadamente uma estratégia para a cena que, sem dúvida, se produziria em sua casa. O principal objectivo

239

seria agir de forma assertiva e dizer «não» nos momentos precisos. ! Tal como me contaria Maria José na semana seguinte, o diálogo foi mais ou menos assim:

Filho mais velho: Mãe, para amanhã quero esta camisa e estas calças.

Maria José: (Olhando-o com cara de espanto, sem pronunciar uma palavra e continuando com o que estava a fazer.)

Filho mais velho: Posso saber o que é se passa contigo? Disse-te que necessito para amanhã desta

camisa e destas calças. (Notemos que aqui o filho passou de «quero para amanhã...» para «necessito para amanhã...». Desta forma trata de pressionar e infundir um sentimento de culpabilidade na sua mãe.)

Maria José: (De novo com um silêncio prévio, que deverá ter parecido eterno ao seu filho, respondeu com uma voz pausada e um tom firme.) Ouvi-te perfeitamente, o estranho é que me digas que amanhã queres levar essa camisa e essas calças, deve ser a primeira vez que pedes autorização para te vestires como queres, mas se do que não te lembras é de onde está a tábua de passar a ferro, não te preocupes, está na...

Pai: Já chega. O rapaz só te está a pedir que lhe passes a ferro uma camisa e umas calças, não é preciso começar com um discurso filosófico; ultimamente andas muito estranha. (De novo Maria José estava a sofrer a pressão e a tentativa por parte do seu marido e do seu filho mais velho de lhe infundirem sentimentos de culpa. Este facto é lógico, devemos pensar que funcionavam de uma forma diferente desde há muitos anos, uma forma muito cómoda para eles, portanto não tinham um interesse excessivo em modificá-la.)

Maria José: (Olhando para eles fixamente - tão fixamente que se notava que os dois estavam nervosos, pai e filho -, depois de um silêncio prolongado, respondeu.) Vocês fazem uma equipa estu-penda, absolutamente coordenada, por isso será mais simples ajudarem-se e resolver o problema que aparentemente têm, porque se por acaso ainda não perceberam, NÃO vou engomar nenhuma roupa que não seja minha. (Auto-revelação, resposta assertiva e mensagem clara.)

240

Pai: Era a última coisa que me faltava ouvir. Cristina! - chamando a sua filha aos gritos -, faz o favor de engomar a camisa e as calças do teu irmão que a tua mãe tornou-se uma marquesa iluminada!

Filha: (Com certa perplexidade, mas no fundo divertida com a atitude da sua mãe.) Não contem comigo - a olhar a sorrir para a sua mãe -, olha para o par de machistas que nos saíram nesta casa!

Pai: Machistas! - gritando - era só o que me faltava; traz a m... da camisa - dirigindo-se para o filho - e se a queimarmos já sabemos de quem é a culpa - olhando para a sua mulher e para sua filha. - Estás a ouvir-me? - a gritar para Maria José (que, na verdade, continuava a fazer outra tarefa, como se o assunto não fosse com ela, o que pareceu deixar o marido e o filho sem recursos).

Filho mais velho: (Vendo que a iniciativa do seu pai podia ser desastrosa para a sua roupa) Deixa estar! Visto outra coisa, mas vejam se resolvem os vossos problemas - olhando para o pai e para a mãe - que ultimamente não se pode viver nesta casa.

Mãe: (Sem dizer uma só palavra, mas olhando fixamente para o filho, com uma expressão que queria dizer mais ou menos «Tens cá um descaramento!» Quando viu que este ficou perturbado e que desviava o olhar, continuou com o olhar fixo por uns segundos para dar consistência ao seu controlo e à tranquilidade que tinha nesse momento. Nesse instante, à frente de todos pegou no telefone, ligou para uma amiga e pôs-se a falar alegremente com ela.)

Não foi esta a única «batalha» que Maria José teve de travar nessa semana, mas ainda que algumas situações tenham sido muito difíceis, conseguiu manter-se firme, e o que é mais importante, transmitir essa firmeza à sua família.

Passadas três semanas desde o início da declaração unilateral de guerra do seu marido e dos seus dois filhos mais velhos, e depois de seis dias, em que o seu marido não lhe tinha dirigido a palavra, uma noite, por fim, Cristina disse: «Bom, é óbvio que temos um problema. Mãe, diz-nos o que se passa porque estou pelos cabelos de ver as vossas más caras. Também não vais pretender que de repente tudo seja ao contrário; além disso já não me resta uma única

241

peça de roupa engomada.» Esta última frase tentou dizê-la com um *sorriso*. A mãe olhava-a com tranquilidade, mas não parecia ter pressa em responder-lhe, portanto Cristina levantou a voz e gritando disse: «Pode-se saber que raio queres tu?» Novamente, Maria José fez gala de um controlo à prova de balas e, sem se alterar, respondeu: «Quando souberem manter uma conversa e estiverem dispostos a escutar-me, então falarei; até lá não tenho qualquer interesse em fazê-lo. Mas se não tiverem isso suficientemente claro, a época da escravatura terminou no século XIX.» Quando ainda não tinham saído do seu estado de assombro, o mais novo interpôs-se a favor da mãe e disse: «Já chega. Não vêem que são uns egoístas? A mãe tem razão, a partir de agora é preciso repartir as tarefas.» Maria José olhou para o seu filho a sorrir, fez-lhe uma carícia na cabeça e levantou-se para ir buscar a fruta. Os mais velhos disseram que «era uma brincadeira» e coisas do género, mas compreenderam que, efectivamente, as coisas em casa já não seriam iguais.

Aproximadamente ao final de um mês e meio conseguiram chegar a um acordo viável: cada um trataria do seu quarto; Maria José disse-lhes que não pensava entrar nos seus quartos, que eles sabiam como os tinham. As divisões comuns - casas de banho, sala, cozinha... - repartiam-se segundo turnos rigorosos. As compras seriam feitas ao sábado *por* Maria José e o marido, mas as compras da casa e não os caprichos de que cada um se lembrasse. Haveria só uma ementa e quem não quisesse podia fazer outra coisa, sempre que não utilizasse a carne ou o peixe que havia para a semana (as opções eram ovos, fiambre, arroz...). Maria José faria habitualmente as máquinas da roupa, mas cada um passaria a *ferro* a sua. Todos podiam trocar alguma tarefa de que não gostassem, mas para isso tinham que chegar a acordo com outra pessoa da casa.

As coisas não são «um mar de rosas» na família de Maria José, mas ela agora dispõe de um pouco mais de tempo para si e, sobretudo, tem a sensação de que amadureceu e se tornou numa pessoa mais segura.

242

Uma vez treinada com as pessoas de sua casa, começou o seu programa com os de «fora»: colegas de trabalho, amigos, irmãos...

De certeza que Maria José ainda disse algum sim que deveria ter sido um não, mas em geral quase já não lhe custa defender as suas opiniões. Para ela o mais curioso foi que, longe de perder as suas amigas ou de ter um ambiente de trabalho mais sufocante, no geral, as pessoas responderam muito bem. Sente inclusive que às vezes a olham surpreendidos, mas com uma certa admiração. Há muitas maneiras de se dizer «não», o importante é começar a fazê-lo, sempre que seja esta a nossa escolha.

Quando nos exija o mesmo esforço dizer «não» que dizer «sim», nesse momento podemos pensar

que alcançámos um bom equilíbrio mas mesmo então não nos relaxaremos! Se o fizermos, ao fim de um tempo descobriremos que nos custa novamente dizer «não».

Recordemos que quando alguma coisa está instaurada há muitos anos, necessitaremos de muito tempo de prática intensiva para conseguir que esse automatismo perca força e dê espaço a outros costumes mais sãos e salutareos. Se não tomamos essas medidas de precaução, a nossa ingenuidade vai trazer-nos vários desgostos.

Dizer sim quando queremos dizer não, é um dos principais erros que devemos evitar na comunicação, mas não é o único.

Trataremos de ver no capítulo seguinte outra parte importante do que nunca nos ensinaram.

CAPÍTULO 5

ERROS A EVITAR

Não escutar, não observar

Podíamos pensar que escutar é igual a observar, que se observamos já estamos a escutar, mas a realidade é que podemos escutar sem observar e observar sem escutar.

Já tínhamos comentado que «escutar activamente significa estarmos atentos a todo o processo de comunicação, ou seja, além de escutar a mensagem verbal, observaremos e analisaremos com cuidado toda a comunicação não verbal dos nossos interlocutores» .

Não serve de nada ter uma linguagem culta e fluente, expressar-nos de forma brilhante, criar grandes projectos, gerar ideias inovadoras... se a outra pessoa não se sente ouvida.

Se não sabemos observar, a nossa comunicação estará mutilada e o nosso interlocutor não receberá o impacto da nossa eloquência, mas ficará decepcionado com as nossas limitações.

Quando não escutamos, não mostramos as nossas qualidades, mas sim as nossas debilidades. As outras pessoas verão o nosso narcisismo, a nossa arrogância, soberba, altivez... e sentirão algo que dificilmente nos perdoarão: a nossa distância.

245

Muita gente não aprendeu a ouvir, não sabe observar. Mas o pior é que há pessoas que só ouvem e observam quando acreditam que «lhes interessa fazê-lo». Nestes casos costumam ser agradáveis no trabalho, simpáticos com os amigos e insuportáveis com quem sentem mais seguro.

No fundo, estas pessoas são uma autêntica fraude e, o que é pior, nem sequer se propõem mudar. Mas esta prática costuma ter os seus custos e, mais tarde ou mais cedo, estas pessoas vão encontrar-se sozinhas ou, curiosamente, sentir-se abandonadas.

Se queremos remediar a situação, recuperemos o «registo de conduta» que vimos no capítulo 3 e «mãos à obra»; quase sem darmos por isso vamos converter-nos em excelentes observadores e «ouvintes de luxo».

Para aqueles que pensam que este não é o seu caso, não deveriam ter nenhum inconveniente em realizar uma simples prova. Podiam perguntar às pessoas mais próximas se pensam que eles sabem escutar e se são bons observadores. Se as suas respostas forem negativas não tentemos encontrar desculpas e procuremos tratar quanto antes esta importante deficiência, mas se as respostas forem positivas, não devemos «dormir à sombra da bananeira»!

Conheço muitas pessoas que, com o passar do tempo ou por determinadas circunstâncias, pensaram que já não tinham nada a aprender e passaram de excelentes conversadores a personagens convencidas, mostrando como o ser humano infelizmente pode regredir e encetar esse caminho decrescente no mesmo momento em que começa a desaprender.

Forçar, encurralar, fazer com que o outro se sinta incomodado

Há falhas que são tão patentes que só se justificam porque não estamos conscientes delas e porque as temos gravadas desde a nossa mais tenra idade.

É lógico que quando somos pequenos tentemos resolver os problemas de forma emocional. Nessas idades ainda não temos um

246

desenvolvimento da linguagem, nem uma capacidade de raciocínio que nos permitam utilizar recursos mais elaborados. Quando a criança se sente mal, tenta forçar a situação - já que não a sabe resolver -, da mesma forma quando procura conseguir alguma coisa: encurrala ou trata de impor o «seu impulso». Tudo é muito primário, a criança força as coisas e tenta resolvê-las à sua maneira.

O surpreendente é que quando somos adultos, quando se supõe que já sabemos raciocinar, dialogar, analisar... continuamos a agir como se fôssemos meninos pequenos.

Em grande medida, este erro persiste porque continua a faltar esta disciplina básica que nunca nos ensinaram, essa matéria através da qual nos deveriam ter mostrado como aprender a viver, como deixar de cometer este tipo de erros.

Mas ainda estamos a tempo. A psicologia ensina-nos que se queremos alcançar alguma coisa, o pior que podemos fazer é contribuir para que a outra pessoa se sinta forçada, encurralada, incomodada.

Pelo contrário, o ser humano responde melhor quando se sente tranquilo, ouvido e respeitado. Este princípio funciona também, inclusive, ao nível das hierarquias. O chefe que tenta conseguir as coisas simplesmente através de ordens só obterá uma resposta temporal e efémera, não ajudará a gerar sentimentos positivos, nem criará um ambiente que favoreça o trabalho em equipa. Os seus resultados a longo prazo serão pobres, pois baseou a sua chefia no poder, na autoridade. Nunca será um líder, não motivará, não criará confiança... só originará tensão e incomodidade.

Se queremos ter relações saudáveis, se necessitamos de que os outros nos ajudem em alguma coisa, nos dêem ou renunciem a algo, só o conseguiremos fazendo com que se sintam tranquilos, descontraídos, ouvidos e respeitados. Desta forma conseguiremos que nos «ofereçam» voluntariamente o que não podemos comprar: a sua boa disposição, o seu ânimo, a sua tranquilidade, a sua confiança em nós e a sua segurança em si mesmos.

247

Recordemos que uma pessoa que não se sente segura agirá como um miúdo pequeno que, na sua desorientação, nem analisará correctamente, nem agirá positivamente, nem resolverá felizmente o que o preocupa.

Mostrar impaciência, apressar, transmitir tensão

A impaciência é um sinal de falta de controlo. Se temos pouco tempo não é preciso que nos mostremos impacientes. O que necessitamos é de eficácia, coordenação e segurança. *A tensão só gera incomodidade, ansiedade e perturbação.*

Se temos pressa: pensemos com calma, raciocinemos com a cabeça e ajamos com inteligência, não com impulsividade.

Da mesma forma, se queremos relacionar-nos bem e expressar-nos de forma adequada, não devemos mostrar impaciência. *O segredo não é a tensão, mas sim o desejo, a esperança.*

Um olhar quente, um sorriso sincero, um gesto carinhoso... não precisam de uma eternidade, só precisam de calma.

Para uma pessoa se sentir ouvida, não dependerá da quantidade de tempo que estejamos com ela, mas sim da forma pela qual nos expressamos.

A impaciência será sempre uma barreira na comunicação, as pressas um impedimento, a calma uma ajuda, a empatia um fim.

Exigir, em vez de animar ou reforçar

É curioso observar a facilidade com que fazemos exigências às pessoas que nos rodeiam, especialmente às pessoas com quem

248

temos mais confiança ou com quem estabelecemos uma relação de poder.

De novo reitero que a educação que recebemos nos deixou um mau legado. Sem dúvida que todos temos gravadas imagens nas quais, simplesmente, alguém era o que exigia, o que «mandava», e os outros os que obedecíamos ou desobedecíamos, mas não havia outras opções.

Agora que somos adultos repetimos um esquema erróneo e, com demasiada frequência, quando queremos que alguém faça alguma coisa, em vez de lhe darmos ânimo e reforçá-lo para que se sinta bem e lhe apeteça fazê-lo, exigimo-lo pela via da imposição, não da motivação.

Os psicólogos sabem que este é um erro tremendo que vai contra as leis do comportamento humano, mas como é o que vimos fazer durante muitos anos, sem darmos conta tendemos a imitar essa conduta, enraizando assim o nosso equívoco.

Um princípio fundamental é que quando nos exigem, nos relegam para uma atitude passiva e submissa que provoca insatisfação. Se esta exigência persiste, chega um momento em que a pessoa tenta obviar essa incomodidade e, para isso, em vez de realizar o que pedimos, trata de, por todos os meios, evitar a pessoa que lhe causa mal-estar.

De certeza que a maior parte de nós tem por perto ou vive na pele o típico exemplo de uma pessoa apaixonada, insegura ou dependente afectivamente que, quando sente que a outra pessoa parece que já não lhe liga tanto ou que não lhe presta toda a atenção que desejava, facilmente se considera no direito de «exigir» a conduta que lhe produziria maior tranquilidade, ou sente necessidade de o fazer

ainda que se dê conta de que a sua atitude pode ser contraproducente. A partir desse momento, atira à cara da outra pessoa a sua falta de atenção, a mudança de atitude que teve, o facto de já não ser cuidadosa... de tal forma que as situações de tensão começam a incrementar-se, conseguindo o efeito contrário ao desejado.

A pessoa «pressionada» vive desconfortável, quando não chateada ou com raiva, essa situação que a faz sentir-se forçada ou

249

culpada, mas em qualquer dos dois casos sente-se mal. Quando esse sentimento de mal-estar se prolonga, entre outras coisas porque nos continuam a pressionar, chega um momento em que desenvolvemos uma «conduta de evitar», ou seja, tendemos a evitar a situação que nos produz conflito ou tensão.

No exemplo que estamos a ver, quem se sente pressionado apetecer-lhe-á cada vez menos ver a pessoa que lhe exige uma conduta que não lhe surge espontaneamente. A consequência final é facilmente perceptível: se exigirmos continuamente, talvez algumas vezes obtenhamos o que queremos, mas a longo prazo essas exigências voltar-se-ão contra nós.

Pelo contrário, se essa mesma pessoa, que sente que o seu parceiro sentimental ou amigo se afasta cada vez mais dela, agir com inteligência, em vez de exigir, reforçará e animará; quer dizer, levará a que a outra pessoa se sinta confortável, se encontre cómoda, com forças, motivada... numa palavra, procurará que se sinta bem para que lhe apeteça voltar a estarem juntos.

Se pensarmos um pouco, todos concordaremos que quando nos animam, nos têm em conta, nos felicitam... nos sentimos bem e o reforço positivo (o elogio ou o reconhecimento) faz com que fiquemos maravilhados de voltar a ver a pessoa que tanto nos apoia. Quer dizer, se nos mimam, apetecer-nos-á voltar a estar com a pessoa que o faz; se nos castigam ou nos fazem exigências, tentaremos evitar essa situação sempre que possível.

Será melhor para nós se nos acostarmos a dizer as coisas positivas que todos temos, em vez de insistirmos nas negativas ou nas que nos produzem dor ou insatisfação.

As pessoas que dão força, que animam e produzem bem-estar dificilmente se sentem sós ou abandonadas.

250

Pretender argumentar no meio de uma discussão ou tentar impor em vez de sugerir

Este erro, que parece tão evidente, quase todos o cometemos; mas é verdade que alguns o fazem todos os dias e outros, felizmente, só de quando em vez.

Se lermos com atenção os capítulos precedentes, devemos ter muito claro que quando uma troca de opiniões se transforma em discussão, chegou o momento de... responder com *silêncio*; mas com um silêncio conciliador que não seja sentido pelo outro como uma agressão. Caso contrário, só conseguiremos aumentar a tensão, disparar os níveis de frustração e os sentimentos de

incompreensão, ao mesmo tempo que diminuirão drasticamente as capacidades de raciocínio, de análise e de diálogo.

Para cúmulo, muitas pessoas quando discutem começam ainda para mais a gritar, pelo que a sua reacção não é apenas pouco inteligente, como é também irracional. E quando agimos com a nossa parte mais emocional, a razão brilha pela sua ausência.

De novo aqui repetimos uma conduta que aprendemos quando éramos pequenos. A criança quando se sente incapaz de conseguir alguma coisa tende a berrar como forma de mostrar a sua insatisfação, mas também como meio de tentar obter com os seus gritos, com essa incomodidade que ele sabe que produz, o que não foi capaz de obter de outra forma. Atenção, porque às vezes não estamos conscientes de que quando a criança berra a quem nos aborrece é a nós; a ela não a chateiam os gritos, pelo contrário excitam-na e até a animam. Por isso, quando nós, os adultos, acabamos por ceder, e já vimos que o fazemos para evitar alguma coisa que nos produz mal-estar, sem querer estamos a mostrar-lhe um caminho, uma alternativa que aprende a utilizar com grande mestria. A criança substitui assim a sua falta de recursos; a sua conduta agressiva compensa a sua incapacidade de raciocinar.

O mau é que em «adultos» repetimos o mesmo esquema. É paradoxal ver pessoas maduras, inclusive eruditas, supostamente

251

controladas, a perderem as estribeiras e a porem-se a discutir como se fossem crianças no meio de uma briga.

Sem dúvida que este é um ponto fraco que alguns perspicazes sabem explorar maravilhosamente. Eles tentarão por todos os meios conduzir os seus supostos inimigos ou adversários à discussão, porque sabem que aí estes perderão o controlo, mostrarão as suas debilidades e será mais fácil atacá-los ou, o que é pior, pô-los em evidência.

Mas nós, a maior parte das pessoas, entramos numa discussão de forma espontânea, não procurada, e fazemo-lo com vergonha, incrementando assim o nosso mal-estar.

Nas discussões ninguém ganha; mesmo aquele que supostamente levou a «água ao seu moinho» deve estar consciente de que é uma vitória efémera que uns tempos depois lhe custará caro.

Não ganhamos quando derrotamos, só avançamos quando convencemos.

Não é fácil controlarmo-nos no meio de uma discussão, sobretudo quando pensamos que o outro não tem razão, mas há uma coisa que podemos fazer e que nos servirá de lição e de treino: *calar-nos*.

Se nos calarmos, o nosso interlocutor pode sentir de início a sensação de que nos demos por vencidos, mas rapidamente irá perceber que não é assim, que é ele que está a ser derrotado e ainda por cima está a evidenciá-lo. Se nos calarmos e o fizermos com firmeza, com força, mantendo em todo o momento o nosso olhar, com uns olhos que parecem dizer: «Não te consegues controlar, que patético que é olhar para ti tão exaltado, tão fora de ti», sem dúvida que conseguiremos que o outro, mais tarde ou mais cedo, dependendo da sua capacidade de reacção, ganhe consciência de que a sua conduta está a ser pouco adequada, ou mesmo patética em alguns casos. A outra pessoa terá necessidade de reconduzir

a situação e poderá fazê-lo tentando «picar-nos» para que expludamos de novo; ou procurando uma trégua dizendo-nos qualquer coisa como: «Bom, vamos ficar por aqui hoje, já sabes o que penso sobre o assunto.» Em ambos os casos, de novo, a nossa resposta deve ser um *silêncio* prolongado; um silêncio que nos ajude a sair de uma forma airosa de uma situação que nunca se devia ter produzido.

Algumas pessoas poderão pensar: «Mas o que se passa? O que tínhamos para falar não era importante e urgente? Como é que agora nos calamos?» Precisamente por isso, porque era importante e urgente. Não esqueçamos que no meio de uma discussão o outro não pondera, mas depois de umas horas, ou, se for assim tão urgente, de uns minutos - ainda que normalmente a pressa seja mais uma apreciação nossa do que uma realidade - poderemos dizer-lhe a nossa opinião. Primeiro devemos olhá-lo, com um olhar que transmita a infinita paciência que estamos a ter - facto que tira do sério o nosso adversário - e depois de outro silêncio prolongado - que ajude novamente a deixá-lo fora de si e com vontade de encontrar uma saída - será o momento de lhe expormos a nossa opinião, fazendo-o de forma breve, em duas palavras. Aqui teremos de ser muito habilidosos para surpreender o nosso interlocutor e não lhe dar capacidade de reacção. Por exemplo, com um gesto amplo com as mãos abertas, gesto de conciliação, mas também de segurança, podemos dizer-lhe: «Já sabes qual é a minha opinião, espero que, pausadamente e com calma, repenses os argumentos que a sustentam; falaremos quando estiveres com outro estado de espírito» e começaremos a fazer outra coisa.

Porquê esta resposta? Para desactivar e não dar a possibilidade à outra pessoa de nos prender de novo. Quando dizemos «já sabes qual é a minha opinião» começamos com força, reafirmando-nos; mas roubamos-lhe imediatamente a possibilidade de contra-ataque, quando acrescentamos: «Espero que pausadamente e com calma repenses sobre os argumentos que a sustentam.» Com esta frase dizemos-lhe que agora não nos vai servir de nada o que possa dizer, que só quando «pausadamente e com calma repense os

argumentos que a sustentam...» começaremos a ouvir. Mas ele agora nem está relaxado, nem com calma, nem está consciente de que as nossas opiniões estão baseadas em argumentos, não em emoções. Para o caso de ter ficado com alguma dúvida, acabamos a nossa mensagem a dizer-lhe: «falaremos quando estiveres com outro estado de espírito...»; ou seja, dizemos-lhe claramente que não vamos continuar a falar e que não o vamos fazer porque o seu estado de espírito não o permite. Mas observemos que não caracterizámos pelo uso de adjectivos o seu estado de espírito: se tivéssemos dito «quando o teu estado de espírito for o adequado, o correcto...» ter-lhe-íamos dado a oportunidade de contra-atacar e de nos dizer que o seu estado psicológico era o correcto. Enquanto ao dizermos «quando estiveres com outro estado de espírito» estamos a dizer-lhe que este não vale, mas não lhe damos a opção da réplica e voltamos a deixá-lo desarmado, provocando-lhe uma certa insegurança. A Mensagem adquire muita força porque os nossos Gestos potenciam as nossas Palavras. Concluindo:

As discussões são próprias da infância, inclusive da adolescência e dos primeiros anos da juventude, mas só indicam falta de controlo e de maturidade quando ocorrem na idade adulta.

Não devemos esquecer além disso que *a mensagem que se envia no meio de uma discussão perde significado e, sobretudo, perde toda a credibilidade.*

Como adultos, devemos esforçar-nos por argumentar, mas será *vital escolher* o momento adequado para levar a cabo esta argumentação, porque só nesse momento teremos a atitude de Escuta e o estado de espírito que nos permita argumentar, analisar, ponderar, chegar a acordos e a consensos.

Mas quando ainda não dominamos bem a arte da comunicação e das relações humanas, recordemos que no meio de uma discussão vai-nos ser sempre útil falar através do nosso silêncio.

254

Fazer com que os nossos gestos desmintam as nossas palavras. Sorrisos forçados...

Já referimos que os nossos gestos nos denunciam, que são como um delator que mostra ao exterior os nossos autênticos sentimentos.

Mas então... o que devemos fazer? Temos de renunciar à privacidade das nossas emoções? Não, felizmente podemos tentar manter o que sentimos «dentro de nós»; no entanto, o que não podemos fazer é cair na contradição e menos ainda no engano, porque se estiver algum bom observador à nossa volta captará os gestos que nos traem!

O que estou a querer dizer? Se estivéssemos num ambiente com um certo humor diria que não nos armássemos em expertos!

É praticamente impossível dominar por completo, de forma racional, a nossa comunicação não verbal. Podemos dizer as coisas muito bem, aprender um discurso perfeito, impressionante, mas se houver uma grande diferença entre o que dizemos e o que sentimos, alguns poderão notá-la. Escapam-nos sempre pequenos tiques, movimentos reflexos que nos denunciam, sinais inequívocos de que aí há alguma coisa que não bate certo: algumas pessoas apertam muito as mãos, cerram os punhos; outros arranham a cara, tocam no cabelo, desviam o olhar, sorriem de uma forma forçada, apertam o maxilar, fazem gestos demasiado contundentes com as mãos, os braços... resumindo, sinais que criam expectativa ou receio. Mas cuidado! Porque algumas destas manifestações também aparecem quando temos ansiedade ou stresse, portanto não nos apressemos a fazer diagnósticos ou a etiquetar as pessoas em função de determinados critérios. O melhor é sermos prudentes e não nos considerarmos uns magos da comunicação, neste caso é melhor dizer da interpretação; não queremos mostrar o *contrário* do que sentimos. Quer dizer, se alguém nos produz uma sensação de desencanto, até de incomodidade ou repulsa, podemos controlar as nossas emoções de forma a não se notar esse sentimento negativo, mas o que não

155

devemos fazer é tentar manifestar o contrário, fingir que essa pessoa nos agrada e que temos prazer na sua presença, porque então aparecerá esse *sorriso forçado*, esse gesto que nos denunciará e que criará

desconforto à nossa volta.

Um conselho: não é complicado fazer uma cara interessada, portanto façamo-la! Esse será o nosso principal recurso quando quisermos camuflar emoções negativas.

Se alguém não consegue fazer uma cara interessada, então que olhe para o espelho e aja como se estivesse em frente desse interlocutor, em frente dessa pessoa que nos aborrece ou que não nos convence. Nesse momento, trata de olhar nos olhos com atenção e acompanha com os gestos o seu olhar - o rosto ficará mais autêntico se pusermos a cara ligeiramente de lado, desta forma parecerá que estamos muito atentos, que não queremos perder nada do que está a dizer o nosso interlocutor. Além disso, se de vez em quando fizermos um leve movimento de afirmação com o nosso rosto, a pessoa acreditará que suscita em nós interesse e terá prazer na nossa companhia.

Isto é o que podemos e devemos fazer, mais por educação do que por ocultação ou vontade de mentir. Ainda que alguém não nos agrade particularmente, normalmente não temos razões para o manifestar; fazê-lo corresponde mais a um impulso infantil do que a uma atitude adulta.

Por outro lado, quantas vezes uma pessoa não nos agradou quando a conhecemos, daí a uns tempos, quando tivemos oportunidade de a conhecer com mais profundidade, mudámos de parecer e acabámos por pensar que era uma pessoa estupenda?

Também nos podia acontecer o caso contrário: se alguém nos agrada quando o conhecemos, que devemos fazer? Manifestamo-lo ou não? Podemos transmitir a nossa simpatia a essa pessoa, jáque isso gerará sempre um sentimento positivo, mas pela mesma razão: sejamos prudentes! Porque uma vez mais podemos enganar-nos e depois «aturamos» uma pessoa que não sabemos como nos livrar dela, como lhe dizer que não nos convém estar com ela, que nesse dia não podemos, que combinámos outra coisa...

256

Quase sempre dará mau resultado a tentativa de enganar ou confundir, mas também não devemos agir com brusquidão desnecessária porque podemos acabar por ferir a pessoa por falta de controlo.

O melhor será ter uma atitude respeitadora, mostrar atenção quando nos apresentem alguém, ouvir quando se dirigirem a nós... mas também «saber cortar com habilidade» quando uma pessoa se está a ligar demasiado a nós.

Os sorrisos forçados, assim como as mentiras conscientes, acabam por se notar e, quando somos descobertos, estes voltam-se contra nós.

A educação e a discrição significam respeito; nunca engano ou manipulação.

Se observarmos à nossa volta, descobriremos muitas coisas por melhorar em nós mesmos. Como sempre: digamos adeus à preguiça e mãos à obra!

Criticar em vez de comunicar. Fazer juízos de valor ou juízos de intenção

Palavras para quê? De certeza que ninguém defende a crítica como substituto da comunicação; ou os juízos de valor ou de intenção como moeda de troca da ponderação e da argumentação contrastada.

No entanto, todos sabemos que nos movemos numa sociedade tremendamente competitiva, que potencia algumas artimanhas como a crítica, os boatos, os comentários pouco razoáveis, os juízos de valor isentos do mínimo rigor... No meio de tanta mentira, podemos perguntar-nos se podemos fazer alguma coisa para o remediar.

Ajudar-nos-á recordar que as críticas só contribuem para diminuir a nossa capacidade de análise, e os juízos de valor enfraquecem

257

o nosso intelecto, fazendo disparar as possibilidades de que sejamos injustos ou que nos equivoquemos.

Em ambos os casos, as melhores alternativas serão:

- Argumentar em vez de criticar.
- Reflectir e respeitar em vez de julgar.

Mas, o que devemos fazer se somos nós quem recebe críticas ou juízos injustos? Logicamente, a resposta variará em função das circunstâncias que contextualizem cada caso. Mas devemos mostrar a nossa discrepância com o procedimento, pois uma coisa é defender uma opinião e outra é criticar ou desqualificar.

Às vezes há críticas cuja única resposta contundente que merecem é o nosso silêncio. Nessas ocasiões, mais que uma cobardia, o silêncio mostrará uma falta de interesse, o nulo valor que damos à crítica e que nos leva a não nos preocuparmos em verbalizar nada.

Noutras ocasiões, quando temos à nossa frente uma pessoa que nos faz abertamente uma crítica, as técnicas assertivas já nos indicaram como agir; no entanto, não esqueçamos que quando nos criticarem, seja com boa ou má intenção, manteremos sempre o olhar fixo no nosso interlocutor e dar-lhe-emos sinais de escuta activa; posteriormente decidiremos qual será a nossa resposta.

Às vezes, quando acreditamos que a crítica é injusta, mas que a pessoa que a formula não está aberta a tentar ponderar ou a dialogar, que a única coisa que pretende é que nos sintamos mal, esse mesmo olhar fixo, prolongado no tempo, acompanhado de um gesto amplo, com as mãos abertas, poderá dar azo a uma verbalização muito breve, do estilo de: «É tudo?» A seguir, deixando o nosso interlocutor ainda surpreendido, centrar-nos-emos ostensivamente noutra actividade: de repente deixaremos de olhar para ele e, se tenta continuar a argumentar alguma coisa, olharemos para ele com cara de que já tivemos paciência suficiente e voltaremos - sem dizer uma palavra - a fazer o que estávamos a fazer.

Nestes casos é importante não acrescentar nada quando já lhe retirámos a nossa atenção, pois caso contrário significaria retirar

258

força à nossa mensagem; além disso, daríamos um protagonismo e uma atenção ao nosso interlocutor que não merece.

Quando nos tentem fazer cúmplices das típicas críticas, boatos ou juízos de valor sobre outras

peçoas, quase sempre será melhor sorrir e mudar ostensivamente de conversa para demonstrar que não suscita o nosso interesse. Se o resto dos presentes se empenhar em continuar com o assunto, aqui sim podemos mostrar gestualmente o nosso desconforto com a conversa e, em algumas ocasiões, devemos ser ainda mais contundentes e, tranquilamente, devemos começar a fazer outras coisas.

Críticar é fácil, não cair em críticas é complicado, mas deixar de alimentar as críticas destrutivas é um exercício de justiça básico que convém começar a praticar.

Pretender ter sempre razão

Pessoalmente tento sempre controlar os meus sentimentos negativos. Como dizíamos em parágrafos anteriores, uma pessoa pode não nos agradar, mas isso não nos outorga nenhum direito a que o nosso interlocutor perceba essa emoção negativa e possa acusar o ataque.

No entanto, quando tenho à minha frente a típica pessoa que «quer sempre ter razão», nesses casos a psicologia permite-me «não ter papas na língua» e mostrar claramente a minha rejeição face à sua atitude. Com frequência a rejeição será deixar de lhe prestar atenção, para que esteja consciente do desinteresse que produz.

Mas por que razão com estas pessoas podemos ser eloquentes? Porque massacram o resto das pessoas; porque conseguem que muitas pessoas se sintam mal na sua presença; porque não respeitam os outros, e convém que notem que a sua postura convencida,

259

a sua pretensa superioridade, constitui a prova inequívoca de que a «sem-razão» os acompanha.

São pessoas que não tentam dialogar ou trocar ideias, depreciam os outros e pretendem simplesmente impor a sua opinião pouco ou nada contrastada.

Quando estas pessoas têm um certo poder, porque ocupam um lugar de chefia ou um cargo directivo a nível profissional, a situação é comprometedora. Nestas circunstâncias ainda tendem a crescer mais, a incrementar e a potenciar essas condutas tão pouco racionais.

No fundo são seres inseguros, profundamente vazios, com uma falta de cultura manifesta sobre as pessoas. Não se sabem relacionar, não fazem ideia do que é a comunicação, a troca de ideias, o crescimento mediante a escuta ou o enriquecimento perante os diferentes argumentos.

São aprendizes de narcisistas que, na sua cegueira, se deixaram deslumbrar por um dos grandes defeitos da nossa espécie: a miséria de nos sentirmos mais poderosos, mais espertos, menos humanos.

O que devemos fazer com estas pessoas? Sempre que pudermos, não lhes devemos prestar atenção e, em qualquer caso, ainda que ocupem uma posição relevante, não lhes devemos oferecer a nossa estima, nem a nossa admiração.

Educar no ressentimento

Seguramente pensaremos que ninguém, de uma forma consciente, trata de educar no ressentimento. Mas se assim fosse, não nos cruzaríamos com tantas pessoas ressentidas, cheias de raiva, quando não de rancor; pessoas incapazes de se sentirem bem, porque em vez de viverem a sua vida, estão obcecadas com a vida dos outros.

260

Muitos acreditarão que estamos a falar de pessoas mais velhas, que as crianças agora, felizmente, têm outro tipo de educação e não demonstram esse ressentimento. Mas... estamos certos de que é assim? Então por que razão há crianças, adolescentes, jovens... que parecem desfrutar da desgraça alheia, que nunca estão satisfeitos com o que têm? Os educadores sabem que muitos alunos desfrutam quando outros passam mal, mas não só quando os aparentemente triunfa dores sofrem algum descalabro - este costuma ser o preço do sucesso -, desfrutam inclusive mente quando os «fracos», os menos afortunados, padecem o escárnio dos seus colegas ou as limitações das suas circunstâncias.

Educar no ressentimento é educar na intolerância, na falta de generosidade e na ausência de valores.

O nosso sistema social não é o melhor cenário para que as pessoas aprendam a sentir-se bem quando as circunstâncias não são favoráveis e a não se sentirem mal quando nos são prejudiciais enquanto outros são os beneficiados.

O excesso de pressão, de exigências, de pressa, de sobrecarga de estímulos que não sabemos ou não podemos assimilar leva-nos em certas ocasiões a condutas de «salve-se quem puder», provocando emoções negativas, onde o ressentimento encontra um excelente campo de cultivo para se propagar.

Recordemos que o contrário do ressentimento é a generosidade, é chegar a usufruir do nosso bem-estar, mas também do dos outros.

Aproveitemos e potenciemos esses sentimentos de generosidade e altruísmo que convivem igualmente nas crianças e nos jovens.

O bombardeamento de publicidade de que somos vítimas hoje em dia não é precisamente a melhor ajuda para este fim. Muitos parecem ressentidos por, não poderem alcançar ou usufruir de tudo o que nos põem em frente dos olhos.

261

Até que não compreendamos que a nossa satisfação pessoal não depende do que tenhamos, mas sim de que cresçamos como pessoas, o ressentimento e a insatisfação serão desagradáveis acompanhantes.

Esperar que sejam sempre «os outros» a pedir desculpa e a dar o primeiro passo

Este erro não indica apenas uma atitude pouco generosa, mas mostra-nos uma pessoa que age com

pouca sensibilidade e com *uma inteligência nula*.

Quando sabemos que a *nossa* conduta foi a correcta, não necessitamos que o outro o reconheça pedindo desculpas; se o exigimos, além da inflexibilidade, estamos a dar sinais de insegurança e vulnerabilidade.

Se queremos «comunicar» de verdade, relacionar-nos bem com os que nos rodeiam, mais vale começarmos por esquecer «gestos infantis», exigências sem sentido e humilhações que só indicam as nossas próprias limitações.

Uma pessoa segura, aberta, cordial, amável, generosa... ficará encantada de dar esse primeiro passo para resolver ou limar os problemas que se dão no âmbito da comunicação.

As situações de tensão solucionam-se com atitudes que reflectam tranquilidade e serenidade. O sentido de humor e uma comunicação não verbal que denote proximidade farão o resto.

Converter o trabalho na nossa única bandeira e relegar para segundo plano a nossa vida pessoal, familiar, social.

Às vezes parece que a chamada sociedade desenvolvida dá claras demonstrações de desorientação e decadência.

262

De uma forma alarmante, está cada vez mais propagada a crença que considera o trabalho como o eixo principal da nossa existência, como a única coisa que justifica a nossa atenção e os nossos esforços.

Com todo o meu respeito: *Que barbaridade! Que maneira de nos confundir! Que forma de desperdiçar a vida!*

Há formas de escravidão tão sofisticadas que passam despercebidas. Há poucas coisas piores que a escravidão das nossas mentes, o sequestro da nossa inteligência, o torpor dos nossos sentimentos e a morte da nossa sensibilidade.

Não nos deixemos enganar, somos a espécie mais inteligente mas também a mais frágil. O *trabalho engrandece-nos ou torna-nos mais pequenos, segundo os casos, mas nunca pode ou deve substituir aquilo que é mais importante: o nosso desenvolvimento como pessoas.*

À margem de crenças religiosas ou costumes culturais, acreditar que a nossa missão é basicamente trabalhar, que devemos dirigir os nossos esforços principais e energias para alcançar objectivos que outros estipularam para nós, que devemos dedicar ao trabalho o tempo que roubamos às nossas famílias, aos nossos amigos, a nós mesmos... constitui um tremendo equívoco. *Isso não é progresso, é regressão.*

E di-lo alguém que trabalha muitíssimas horas, que desde muito jovem adora o seu trabalho e a sua profissão, mas que não perde a perspectiva de que o tempo mais bem empregue é o tempo que

dedicamos às relações humanas, às pessoas que nos rodeiam, à nossa descoberta e crescimento permanentes.

A partir de agora, um bom indicador para medir o avanço das diferentes sociedades seria avaliar a capacidade que alcançaram para devolver aos seus cidadãos aquilo que mais lhes pertence: o seu tempo e, com ele, a sua vida.

263

Fazer do trabalho o seu principal baluarte é um erro que cometem muitos supostos triunfa dores, muitos aprendizes de executivos agressivos, que acreditam que a sua missão é ganhar o mundo, pois assim poderão chegar ao topo, a essa meta que é uma ilusão, porque nunca lhes proporcionará a autêntica felicidade, nem lhes devolverá a vida que não viveram, nem o tempo que não partilharam.

Felizmente muitas pessoas vêem-no claramente; muitos jovens estabelecem que esse não é o tipo de vida que querem viver.

A chamada sociedade do bem-estar faria muito bem em marcar como objectivo prioritário a devolução desse tempo roubado. O contrário não deixará de ser demagogia ou desculpas que tentam justificar o injustificável.

Já comentámos que em Portugal, neste sentido, estamos muito atrasados. Chegou a hora de tentarmos adiantar-nos e conseguir pelo menos o tempo que a maior parte dos cidadãos europeus tem livre, em que os dias de trabalho, no pior dos casos, não terminam depois das seis da tarde.

Essa equiparação será uma boa meta para qualquer nação que se preze. O resto, saber preencher esse tempo, empregá-lo naquilo que é mais importante, será a missão e o privilégio de cada um.

Conceber a reforma ou a pré-reforma como o começo da inactividade

Associado à questão anterior, este é outro erro muito generalizado. Mas seguramente, com o que já dissemos, não haverá necessidade de nos estendermos muito.

A reforma ou a pré-reforma, mesmo naqueles casos em que não seja desejada, pode constituir o princípio de uma nova forma de vida.

Ambas as situações deixar-nos-ão um tempo livre, que cada um empregará da melhor maneira - inclusive alguns para voltar a trabalhar -, mas pode sempre ser uma oportunidade de melhorar. Novas situações e novas possibilidades podem-se abrir para nós, descobri-las será uma boa meta, vivê-las uma experiência única.

264

Mas é preciso ter cuidado, especialmente aquelas pessoas que pensam que já só lhes resta aborrecerem-se, que não se preocupam em procurar estímulos que as preencham, objectivos a que antes não se puderam dedicar. Seria terrível que caíssem no erro de viver como um suplício uma situação que na realidade pode constituir uma libertação.

Um suplício para eles e, não nos esqueçamos, sobretudo uma injustiça tremenda para os que estão a seu lado, que vêem como se encostam a eles, como lhes roubam a sua independência, ao serem

incapazes de encontrar um novo lugar, distinto do que tinham antes, mas que existe, que está lá; só é preciso encontrá-lo.

A actividade está dentro das nossas mentes; a inactividade também. O trabalho é circunstancial, com frequência não depende de nós mesmos. Seria absurdo conceder-lhe a chave da nossa felicidade.

Criar um clima de confiança. Conseguir que os outros se sintam confortáveis

Criar um clima de confiança será sempre uma das principais regras de ouro se queremos que a nossa comunicação e as nossas relações interpessoais se desenvolvam no melhor âmbito possível.

Há muitas pessoas que têm coisas importantes para dizer, inclusive para oferecer, mas se previamente não conseguiram criar esse clima de confiança poderão fracassar, e fá-lo-ão ainda que estejam cheios de boas intenções ou que tenham muito para oferecer.

O clima de confiança não é uma coisa que se compre, é algo que se conquista. Surge quando a pessoa se sente bem tratada, quando se encontra confortável, respeitada, quando nota que não a tentam enganar.

Há pessoas a quem custa criar um clima de confiança. Fariam bem em procurar o que falha na sua comunicação ou na sua relação com os outros. Certamente a explicação reside na forma de olhar, nos seus trejeitos, nos seus gestos, no seu tom e volume de voz, na sua postura (demasiado erguida, arrogante, impositiva); definitivamente mais na comunicação não verbal do que na verbal, ainda que lhes seja útil analisar também o conteúdo da sua linguagem.

267

Não podemos gerar um clima de confiança se os nossos gestos, olhares, palavras... suscitarem desconfiança.

Uma sugestão: tratemos os outros como gostaríamos que nos tratassem a nós e, em qualquer caso, mostremos uma boa dose de carinho, de compreensão e de respeito. Se, além disso, soubermos sugerir, em vez de impor; se tentarmos que os outros participem e contribuam com as suas ideias, em vez de as darem como concluídas; se formos generosos nas nossas propostas, cuidadosos na forma e transparentes nos objectivos, o clima de confiança estará servido.

Mas em sentido inverso, sejamos igualmente prudentes quando não virmos ou sentirmos transparência no nosso interlocutor.

Há que ganhar a confiança, não se pode impor nem exigir; só se pode conquistar.

Sejamos pacientes, concedemos aos outros o tempo de que necessitam. No final, quando a transparência pautar a nossa forma de agir, os factos constituirão o nosso melhor aval.

Transmitir sentimentos, escutar emoções e descobrir pensamentos

Transmitir os sentimentos, escutar as emoções e descobrir os pensamentos serão os pilares em que basearemos a nossa comunicação.

Se virmos bem com atenção, novamente o aspecto essencial a desenvolver será a comunicação não

verbal. Os sentimentos transmitem-se mais com os nossos gestos que com as nossas palavras.

As emoções, vivemo-las com a parte mais profunda de nós mesmos.

268

Os pensamentos próprios descobrimo-los através da nossa escuta interior; os alheios intuí-los-emos por meio da observação das condutas.

ESTRATÉGIAS

- Observação contínua.
- Proximidade emocional
- Postura de proximidade
- Expressão facial descontrainda
- Silêncios partilhados
- Clima de confiança ameno
- Linguagem assertiva
- Escuta activa
- Contacto físico que crie conforto
- Gestos afectivos
- Olhar cordial
- Expressão verbal pausada
- Empatia

Por último, se queremos passar «com boa nota», a ordem deverá ser:

1. Descobrir os pensamentos.
2. Escutar as emoções.
3. Transmitir os sentimentos.

Mas sempre sem forçar a nossa vontade. Quer isto dizer, transmitiremos os sentimentos que queiramos comunicar. Haverá sentimentos que preferiremos deixar na nossa intimidade, e temos direito a fazê-lo; apenas deveremos empregar uma certa habilidade para o conseguir.

Esperamos que com as normas que temos vindo a oferecer ao longo deste livro, com uma boa leitura activa - compreensiva - e uns quantos treinos, sejamos capazes de transmitir o que desejamos e escutar o que necessitamos.

269

Conseguir que os outros se sintam ouvidos

De pouco serve entender o que a outra pessoa nos está a comunicar se não

formos capazes de o transmitir.

Há pessoas que necessitam de se sentirem ouvidas, mesmo longamente ouvidas, mais do que necessitamos para compreender o que nos estão a dizer. Nestes casos, recordaremos que cometeríamos um erro imperdoável se lhes cortássemos o discurso. Por muito que lhes digamos que já entendemos, elas sentir-se-ão pouco respeitadas e, sem querer, teremos rompido a comunicação.

O segredo está em saber ouvir. Quando alguém se sente ouvido, abre-se com transparência, desaparecem os seus medos e conta-nos as suas intimidades, os seus pensamentos mais profundos.

Uma vez mais, o nosso olhar e a nossa escuta activa e paciente, quer dizer, a nossa comunicação não verbal, serão as chaves para conseguirmos que alguém se sinta escutado.

Quando uma pessoa se sente escutada, facilmente se sentirá compreendida.

Por outro lado, recordemos que quando alguém não se sente compreendido, não se sente amado.

Esforçar-nos também com os de casa

«Conformar-me-ia se te comportasses comigo como o fazes com os vizinhos, com os amigos, com os teus colegas de trabalho...» Muitas vezes no quadro da consulta, mas também nos cursos de comunicação que damos, escutamos frases parecidas com *esta*.

270

É paradoxal e fraudulento que sejamos adoráveis com os «de fora» e nos mostremos antipáticos, insensíveis e exigentes com os «de casa».

Muitas pessoas pensam que quando terminam o seu dia laboral, terminam também a sua «encenação». Ao cruzar a porta de casa transformam-se tanto que até a sua cara se altera. De repente, sentem-se terrivelmente cansados - quando cinco minutos antes estavam cheios de energia, - não têm vontade de fazer nada, exigem que não os perturbem, irritam-se com qualquer coisa e tudo os aborrece ou incomoda. Como dizíamos noutra capítulo, às pessoas mais próximas oferecem a sua «pior versão».

O mau é que muitas pessoas se sentiram terrivelmente enganadas pelos seus companheiros. Contam-nos que quando namoravam tudo corria maravilhosamente; estavam sempre de bom humor, tudo lhes parecia bem,

eram engraçados, divertidos, carinhosos, sabiam escutar... mas casaram-se ou foram viver juntos e as coisas mudaram drasticamente.

Homens e mulheres eram fingidos. Mostravam a sua faceta adorável na fase da conquista, mas quando já sentiam que o outro estava «garantido», então permitiam que o pior de si mesmos aflorasse e produzia-se uma transformação brutal: a paciência convertia -se em exigência, os risos em caras sérias, a proximidade em distância, a alegria em gestos antipáticos e desagradáveis, a afectividade em frialdade... É realmente uma fraude que muitas pessoas sentiram na sua própria pele e que continua vigente em incontáveis casos.

Mas... qual é a pessoa autêntica? A de dentro ou a de fora? Excepto patologias graves, *a pessoa de verdade é a de dentro. A de fora é uma representação.* A de verdade é a que vemos na intimidade, nas suas horas mortas, nos momentos em que permite que o mais íntimo de si aflore: as suas misérias e as suas limitações.

Quando queremos saber como é realmente uma pessoa, escutemos as pessoas que lhe são mais próximas e tratemos de a

271

observar com elas. Mesmo que nessa fase ainda nos tente enganar, as suas condutas vão denunciá-la: esses pequenos tiques que apontávamos, esses movimentos e gestos involuntários que lhe escapam, esses sorrisos que nos parecem forçados... mostrar-nos-ão a verdadeira faceta dessa pessoa.

Pela nossa parte, reflectamos se com as pessoas que nos são mais próximas, com os de casa, com quem temos mais confiança, nos tentamos esforçar tanto como com os de fora. Se depois de o analisarmos nos surgem dúvidas: alerta vermelho! Reflectamos, avaliemos e esforcemo-nos por lhes darmos o melhor de nós mesmos.

A princípio custará, mas já sabemos que, à força de repetir, essa conduta acaba por se converter num hábito; a partir desse momento «sair-nos-á espontaneamente», praticamente sem esforço, porque a teremos automatizado.

Vale a pena tentar!

Tentar dizer quase sempre as coisas boas que pensamos ou sentimos

Há pessoas que o fazem maravilhosamente. De uma forma espontânea reforçam os que estão a seu lado, dizendo-lhes as coisas boas que pensam sobre eles, ao mesmo tempo que enfatizam o que fazem bem.

Com estes indivíduos, a maior parte das pessoas sente-se muito agradada e apetece-lhe estar junto deles.

No entanto, o que mais predomina é o contrário. Sem nos darmos conta, verbalizamos muito mais o que não gostamos, o que pensamos que os outros devem corrigir, do que o que estão a fazer perfeitamente.

Qual a razão desta conduta que vai contra todos os princípios que nos ensina a psicologia? Simplesmente porque a aprendemos.

Desde pequenos que nos chamavam mais a atenção quando fazíamos alguma coisa mal ou quando não obedecíamos, do que quando nos comportávamos correctamente.

272

Sem repararmos, nós começámos a fazer o mesmo. Dizíamos aos nossos colegas ou amigos aquilo de que não gostávamos, e eles, por sua vez, faziam algo parecido.

Para cúmulo, se alguma vez nos atrevíamos a expor alguma coisa positiva sobre alguém, rotulavam-nos de «bajuladores», o que nos tirava a vontade e assim nunca o repetíamos. *A sensibilidade parecia debilidade, não era bem vista, portanto aprendíamos a escondê-la, quando não a sepultá-la.*

Mas este processo foi um erro profundo que fez e faz sofrer muita gente. Essa forma de agir fomenta a insegurança e a vulnerabilidade em nós mesmos e nas pessoas que nos rodeiam.

Chegou a hora de transformarmos esse erro numa das principais regras de ouro:

Esforcemo-nos por dizer as coisas de que gostamos, em reconhecer o que nós e os outros fazemos bem. Entusiasmemo-nos mais, pelo esforço que realizamos do que pelos resultados que às vezes obtemos.

Reforçando, reconhecendo, animando... conseguiremos que todos nos sintamos melhor, ajudaremos a criar esse clima de confiança tão necessário na comunicação, mas além disso contribuiremos para diminuir a vulnerabilidade, a insegurança, os medos, a reduzida auto-estima...

Não tenhamos dúvidas, incrementemos a procura das coisas positivas e desliguemos um pouco os radares que só parecem receber os sinais negativos.

Por fim, recordemos que quando nos centramos em aspectos agradáveis, nós somos os primeiros a sentir-nos bem. Mas ao contrário, ocorre algo semelhante. Se estamos atentos às coisas negativas, o nosso estado anímico ressentir-se-á e reter-nos-á as emoções desagradáveis.

273

Conversar, mimar e cuidar sempre dos nossos amigos

De certeza que a maior parte concorda que os amigos são tesouros valiosos que devemos cuidar, mimar e conservar; no entanto, às vezes as nossas condutas parecem contradizer os nossos pensamentos.

Um dos maiores dramas que alguém pode experimentar é ficar sem amigos. Quando nos sentimos bem, atarefados nos nossos trabalhos, entusiasmados com as nossas conquistas ou abstraídos com os nossos amores, parece que não precisamos tanto deles e, sem nos darmos conta, vamo-los abandonando: não lhes telefonamos, não os vemos e, com demasiada frequência, perdemo-los.

Fazemos uma inversão desastrosa, porque ao fim de um tempo o normal é que já não estejamos tão entusiasmados com os nossos trabalhos nem com os nossos amores, e nesse momento começamos a sentir um grande vazio; o vazio da nossa solidão.

As circunstâncias ainda podem ser piores e, quase de repente, podemos estar sem trabalho, sem ocupações e, ainda, sem afecto. É nesses momentos que sentimos mais falta dos nossos amigos! Quando acabámos a nossa relação amorosa, ou nos chateámos com as novas pessoas que chegaram à nossa vida, o vazio parece insuperável. Nesses instantes arrependemo-nos de quase tudo o que fizemos, mas de uma forma muito especial lamentamo-nos por uma perda irreparável: a perda de amigos íntimos que sentiram a nossa distância e respeitaram a nossa decisão.

Não queiramos perder o que temos agora.

Cuidemos, mimemos e conservemos os nossos amigos!

Ainda que estejamos muito atarefados ou apaixonados, não devemos deixar de gostar deles, de lhes telefonar, de os ver...! O seu carinho é insubstituível, o seu afecto insubstituível.

Eles são o nosso principal tesouro. Não os podemos comprar, mas permanecerão ao nosso lado se sentirem a nossa amizade.

274

Ser generosos nas nossas relações

Esta regra de ouro é um autêntico talismã quando a sentimos de verdade e a sabemos aplicar bem.

Não se trata de ser generosos para podermos receber o prémio da nossa generosidade. Podia dar-se o caso, com determinadas pessoas, de que a resposta à nossa generosidade fosse a sua mesquinhez, que à nossa atitude

aberta e cordial respondessem com manipulação e enganos.

O nosso objectivo será sentirmo-nos bem sendo generosos. Não se trata de oferecer a outra face. Os *nossos esforços dirigir-se-ão a conseguir que a nossa generosidade, por si só, seja a principal fonte do nosso bem-estar.*

Aqui está a solução. Não dependeremos da relação ou do reconhecimento dos que nos rodeiam para nos sentirmos bem. Isso fará aumentar a nossa segurança e a nossa estabilidade emocional.

Não tenhamos medo de oferecer a nossa ajuda, de presentear o nosso tempo, de dedicar as nossas energias a tentar resolver problemas alheios...; o único *handicap* é que o façamos procurando reconhecimento, já que, então, não será generosidade, mas sim contraprestação.

Reconheceremos a autêntica generosidade quando nos sentirmos bem com a nossa atitude, quando não esperarmos nada dos outros, quando o nosso bem-estar for a nossa recompensa.

Não responder a todas as perguntas que nos façam

O que queremos dizer com esta afirmação? Simplesmente que não temos nenhum compromisso - nem há regras que nos obriguem - de responder sempre às perguntas que nos façam.

Quando treinamos as pessoas para comunicarem e se relacionarem melhor, esta é sem dúvida uma das premissas que mais chama a sua atenção. Já que, de novo sem darmos por isso, elevámos à

275

categoria de norma o que é simplesmente um costume; atrevemo-nos mesmo a dizer: um mau costume.

Acostumámo-nos desde pequenos a responder às perguntas que nos faziam. Se acreditávamos que a resposta podia ir contra nós, com maior ou menor habilidade podíamos tentar salvar-nos com uma mentira, mas raramente deixávamos de responder.

O resto da história é fácil de imaginar. Em adolescentes demonstrávamos a nossa rebeldia com «respostas tortas», mas habitualmente respondíamos e, efectivamente, não parávamos de perguntar; seguramente com um tom agressivo, mas exigindo respostas às nossas perguntas ou afirmações; mesmo quando estas eram envenenadas.

Em adultos, parece-nos pouco educado não responder e passamos a vida a responder a perguntas indiscretas, que nos fazem pessoas que abusam da «nossa educação» e não respeitam a nossa intimidade.

Quando por fim nos damos conta de que uma boa comunicação se baseia no respeito, não na manipulação, compreendemos que não temos porque

responder a essas perguntas que se parecem intrometer numa intimidade à qual não tínhamos dado acesso. Do mesmo modo, ninguém nos pode obrigar a responder quando, simplesmente, não nos apetece fazê-lo.

Estou convencida de que quando começarmos a pôr em prática esta regra de ouro, a nossa confiança e a nossa segurança crescerão. Não temeremos o rumo que tomem determinadas conversas; não sentiremos medo pelas perguntas que nos possam fazer; não seremos forçados por determinadas pessoas... Pelo contrário, de vez em quando alegrar-nos-á receber uma pergunta indiscreta, para podermos dar a resposta adequada: a não resposta.

Mas... que devemos fazer se continuar a insistir? Se nos pergunta por que razão não queremos responder? Como sempre, teríamos de analisar caso a caso, mas como regra geral podíamos responder com um sorriso aberto, um olhar que deixe antever um pensamento do estilo de: «é preciso ser-se obtuso e imprudente

276

para continuar a insistir», e um longo silêncio, depois do qual mudaremos tranquilamente de assunto. No caso de considerarmos que devemos verbalizar alguma coisa, depois do silêncio, fixando com força o olhar no nosso interlocutor, podemos dizer-lhe uma frase curta como: «Parece que o teu forte não é a comunicação.»

É muito importante que não acrescentemos nada mais; simplesmente mudaremos de tema, de tom e, se necessário, de lugar.

Se analisarmos com calma a frase «parece que o teu forte não é a comunicação» veremos que é uma frase fechada, que não deixa muitas possibilidades a que o outro continue a falar; mas se o fizesse, a nossa resposta seria um sorriso duro, e um gesto inequívoco de que nos pomos a fazer outra coisa. Como já indicámos noutra capítulo, também podemos terminar a conversa nesse momento com um «Bom-dia/Boa-tarde/Boa-noite».

Concluindo, *não façamos perguntas pouco respeitosas, nem respondamos a perguntas indiscretas.*

Saber que todos nos podem ensinar algo

Pode parecer-nos simplesmente uma frase feita, mas esconde uma afirmação muito profunda.

Com frequência, quando verbalizo «que todos nos podem ensinar algo», rapidamente alguém trata de rebater esta ideia. Os argumentos são múltiplos: «Há pessoas que só te ensinam a sofrer», ou «seres que mais valia não ter conhecido», ou «indesejáveis que só sabem ferir ou aproveitar-

se das pessoas...», ou «o que é que me vai ensinar a mim o estúpido do meu chefe/do meu colega?»

Muitas pessoas nos ensinam, precisamente, o *que não devemos fazer*; como não nos devemos comportar; como não se devem tratar as pessoas... Mas é uma boa lição, porque se a interiorizarmos bem, livrar-nos-emos de cometer esses erros.

277

De todas as formas, quando me refiro a «que todos nos podem ensinar algo», deveria acrescentar: «Se sabemos observar, tudo o que nos rodeia pode servir-nos de aprendizagem.» Nesse todo, não me refiro apenas às pessoas, mas também aos animais, à natureza... mesmo às máquinas.

Estou certa de que a Observação me permitiu aprender coisas importantes. As árvores, além da sua beleza, mostram-nos como nos podemos adaptar às diferentes estações do ano; os animais mostram-nos como sobreviver em situações adversas, inclusive como trabalhar em equipa, como conquistar, como transmitir poder ou como esconder a debilidade; as pessoas reflectem os mistérios do comportamento, as causas que provocam as emoções, a irracionalidade de determinadas condutas... Como dizíamos em capítulos anteriores: ensinam-nos as grandezas e as misérias do ser humano.

E as crianças? Devo confessar que nunca aprendi tanto como a observar crianças. Os bebés são fascinantes; tudo neles é avanço, aprendizagem, avaliação e adaptação. As crianças de um ano surpreendem-nos pela sua capacidade de exploração, as de dois com o seu engenho, as de três com a sua incipiente sociabilidade... As perguntas que nos fazem em qualquer idade estão cheias de surpresas; os seus raciocínios cheios de ensinamentos; as suas inquietações cheias de criatividade; as suas dúvidas são uma porta aberta à aprendizagem.

E as pessoas que consideramos limitadas, brancas, inseguras... também nos podem ensinar alguma coisa? Se alguém tem dúvidas, será simplesmente porque não aprendeu a observar estas pessoas; não soube ver dentro delas; não descobriu a sua fortaleza.

Observemos em profundidade. Olhemos com transparência. Deixemo-nos absorver pelos ensinamentos que nos rodeiam e respeitemos as diferentes formas de viver, de pensar e de sentir.

278

Calar-se quando o outro precisa de falar

Palavras para quê?!

Quando quisermos comunicar bem, quando desejarmos aprofundar a nossa relação com os outros, quando tentarmos criar um clima de confiança, quando não soubermos o que dizer... não nos inquietemos! A resposta é simples: sorriamos com franqueza, olhemos com transparência e calemo-nos quando o outro precisar de falar!

Escolher o lugar apropriado, o momento adequado e a mensagem idónea

gumas pessoas pensarão: que fácil é dizer, mas que difícil é fazer!

Na realidade, quando tenhamos praticado os segredos da comunicação, veremos que não é assim tão complicado.

«Escolher o lugar apropriado, o momento adequado e a mensagem idónea», podemos consegui-lo facilmente. Só temos de:

- *Trabalhar a nossa Capacidade de Observação.*
- *Praticar a nossa Escuta Activa.*
- *Desenvolver a nossa Empatia.*
- *Cultivar a nossa Sensibilidade.*
- *Manifestar-nos de uma forma Assertiva.*

Pode parecer-nos que são demasiadas coisas, mas vimo-las todas. Além disso, não pensemos que são independentes, que primeiro é preciso conseguir uma e depois outra e outra. Na realidade estão todas associadas. No momento em que aprendamos a

279

observar, ser-nos-á fácil escutar activamente, escolher adequadamente e agir de forma idónea.

Um último apontamento:

Não tenhamos pressa! Os segredos da comunicação aprendem-se praticando-os, não por os sabermos de cor. É preciso avançar e ensaiar ponto por ponto, para podermos chegar ao objectivo final: comunicar como queremos e relacionar-nos como desejamos.

Transmitir esperança e entusiasmo

Essa será a nossa regra de ouro final. Se sabemos escutar, analisar,

compreender, criar empatia, falar..., mas não transmitimos esperança, teremos ficado a meio do caminho.

O século XXI não está a ser fácil, os acontecimentos sucedem-se vertiginosamente; o ser humano sente-se preso no meio de um turbilhão que não controla, aturdido por movimentos que não parecem conduzir a bom porto.

Se as circunstâncias não são fáceis e não nos empurram para o optimismo, necessitamos de compensar esse desequilíbrio, e para isso o nosso recurso mais poderoso será a Esperança.

As pessoas que transmitem esperança parece que têm «ímanes». Quase sempre estão com alguém à sua volta; o estado de espírito positivo acompanha as suas relações; o sentido de humor e os risos acontecem... mas o que faz com que nos brilhem os olhos é a esperança que suscitam, a fé que geram.

Podemos transmitir tristeza ou alegria, pessimismo ou optimismo, desespero ou esperança. Não nos enganemos, as circunstâncias são importantes, e ajudar-nos-ão ou dificultar-nos-ão neste

280

objectivo, mas que o consigamos ou não dependerá de nós, da nossa vontade de o fazermos e da nossa firmeza em consegui-lo".

Para transmitir esperança será fundamental que a sintamos e vivamos primeiro; então poderemos transmiti-la e ao fazê-lo voltaremos a encher-nos de mais esperança.

A esperança nunca se esgota se estivermos atentos e a alimentarmos constantemente.

* María Jesús Alava Reyes, *A Inutilidade do Sofrimento*, op. cito

281

CAPÍTULO 7

REFLEXÕES FINAIS

Se perdermos a esperança, o que nos resta?

Quando uma pessoa perde a esperança, perde a vontade de viver. Tudo se transforma num esforço, numa pesada carga que nos arrasta até ao desalento e, às vezes, ao desespero.

Acabámos de comentar, no capítulo precedente, que as coisas não estão a ser fáceis neste começo de século. Muitos pais se sentem profundamente preocupados com o futuro dos seus filhos. O progresso, com frequência, parece ir de mão dada com a destruição. Cada vez se respeita menos a natureza, os animais e, o que é pior, as pessoas.

Os acordos internacionais não se cumprem, as promessas ficam no ar, as boas intenções não se reflectem na realidade.

Com frequência nos sentimos seres diminutos, quase insignificantes, a quem só resta padecer as consequências de tanta irracionalidade.

Na era das comunicações, curiosamente, a livre informação parece cada vez menos livre e, com frequência, só podemos contemplar o que os outros decidiram que convém que vejamos.

O que devemos fazer então? Afundamo-nos no desespero? Caímos todos na praga do desânimo? Deixamo-nos arrastar pela doença da civilização e do progresso: a depressão?..

Pessoalmente não me inscrevo nessas opções. Mas preocupa-me como profissional de Psicologia essa falta de esperança que muitas

283

pessoas sentem; essa espécie de resignação perante o que parece inevitável; essa sensação de pequenez perante o mundo.

Não obstante, espero que estejamos de acordo em que nem tudo está perdido! No meio de tanta destruição também coexiste o melhor da civilização: há crianças com o olhar limpo que encarnarão o futuro, povos que se esforçam por sair da miséria, grupos que tentam ajudar os menos favorecidos, profissionais que oferecem os seus conhecimentos e o seu trabalho de forma altruísta... Concluindo, há pessoas; *pessoas* cheias de generosidade que encarnam o melhor do ser humano.

Mas, e nós? Voltamos a repetir, que papel nos cabe desempenhar? O que podemos fazer? Não nos afundarmos, não deixar que a desilusão ou o desespero nos arrebatem a alegria e a vontade de viver.

Há coisas sobre as quais temos pouca ou nula capacidade de influência,

mas aqui tratamos aqueles aspectos que definitivamente dependem de nós e que nos podem encher de satisfação ou de infelicidade.

O ser humano é um ser sociável. Por muito que alguns se empenhem, por muito bem que nos sintamos connosco, ficaremos ainda mais satisfeitos quando nos sentirmos em «harmonia» com as pessoas de quem gostamos.

Quando contemplamos alguma coisa que nos maravilha, às vezes parece que não podemos desfrutar dela na plenitude. Nesses momentos sentimos falta das pessoas de quem gostamos mais, e isso diz muito a favor dos nossos sentimentos, mas apesar de tudo, convém que nos acostumemos a desfrutar da maravilha que estamos a contemplar porque, graças ao mais genuíno do ser humano, depois poderemos comunicar essa sensação, podemos transmiti-la a essas pessoas de quem temos saudades, concluindo, podemos partilhá-la.

A comunicação permite-nos viver o que não presenciámos. Todos os sentidos jogam a nosso favor: os ouvidos que escutam atentamente, os olhos que imaginam o que nos narram, o paladar que se recreia e deleita, os nossos sentidos que sentem no presente,

284

de uma forma intensa, o que ocorreu no passado ou que nos pode esperar no futuro.

As pessoas são diferentes - felizmente. Às vezes podemos ter à nossa volta pessoas com um carácter difícil, ou mesmo pessoas amarguradas ou ressentidas; da mesma forma podemos encontrar colegas invejosos, chefes tiranos, amigos rancorosos, companheiros sentimentais desleais..., mas se *dominarmos os segredos da comunicação, seremos capazes de sair airoso de qualquer situação* e, o que é mais importante, não nos sentiremos em baixo, porque nos teremos preparado para nos protegermos quando a ocasião o requeira, e teremos aprendido a desfrutar à mínima oportunidade.

A comunicação, para ser boa, começará por nós mesmos. Se nos conhecermos profundamente, se conhecermos os que nos rodeiam, se dominarmos os segredos da comunicação, apesar das circunstâncias sentiremos-nos bem, e sentir-nos-emos bem porque ficaremos sempre com a sensação de termos agido correctamente.

A comunicação permite-nos sentir o mais profundo do ser humano. Desfrutar até ao êxtase. Encher-nos de beleza, de cores, de suavidade, de ternura e de humanidade.

Podemos estar decepcionados pelas injustiças que contemplamos, pela humanidade que gostaríamos de ver e não vemos, mas jamais perderemos a esperança em nós mesmos.

Essa esperança é a que nos ajudará a viver, a desfrutar, a lutar quando for necessário, a superar os momentos dolorosos, a não nos resignarmos perante a adversidade.

Essa esperança é a que sempre nos trará a fé de que necessitamos para continuarmos a animar-nos a cada dia, para continuar a gostar e a amar.

285

No rumo da vida, aprender os segredos das emoções e das relações humanas é aprender a ser feliz

Vimos ao longo dos diferentes capítulos o que nunca nos ensinaram. Sem dúvida que haverá pessoas e entidades que continuam a defender que não é importante aprender a «comunicar», a «relacionar-se com os outros»; que até agora não existiu essa aprendizagem e cada um foi fazendo o seu caminho como pôde.

Inclusivamente é possível que parte dessas pessoas seja a mesma que depois telefona aos psicólogos para que leccionem cursos de Comunicação e Motivação nas empresas. Mas dirão que isso é diferente, que no trabalho tudo se mede e avalia, e aí sim, está comprovada a incidência que a comunicação tem nos resultados empresariais.

Se a comunicação se considera tão imprescindível, por que razão não está incluída nos currículos escolares?

Neste livro tratámos de pôr ao alcance de «todas as pessoas» os segredos das emoções, os caminhos da comunicação e os sentimentos que subjazem nas relações humanas.

Estou certa de que com a divulgação destes recursos não vamos desequilibrar nenhum princípio inviolável; pelo contrário, espero modestamente ajudar a criar uma sociedade mais justa, mais igualitária, onde todos tenham as mesmas possibilidades, as mesmas oportunidades e os mesmos ensinamentos.

Se alguém pensa que não vai ser capaz de pôr em prática o que foi exposto ao longo dos diferentes capítulos, lembre-se de que, a dado momento, a maior parte dos protagonistas dos diferentes casos desenvolvidos pensou algo parecido e, felizmente, estava enganado.

Estas pessoas aprenderam a comunicar, a relacionar-se e hoje desfrutam de uma realidade muito diferente, na qual elas dirigem as suas vidas.

Em conclusão, *se aprendermos a comunicar, aprendemos a ser felizes*. E isso dependerá apenas de nós.

Por outro lado, como dizia Martin Luther King: «Ninguém pode montar em cima de nós se não encurvamos as costas.»

Ainda fica muito por aprender, mas depois da leitura deste livro sabemos que podemos ter as ferramentas úteis para o conseguirmos.

Cada um constrói o seu próprio rumo. Os recursos expostos encheram-nos a mochila com os melhores «mapas». O caminho está cheio de curvas, encostas, pedras e até um ou outro precipício; mas temos forças de sobra, aptidões e inteligência emocional para os superarmos. Como diz um provérbio chinês: «Não há que ser forte, há que ser flexível.»

O protagonismo é vosso! Com uma dose extra de ânimo, de fé e de flexibilidade, não haverá obstáculos que vos resistam.

BIBLIOGRAFIA

ÁLAVA REYES, M. J., *EI NO también ayuda a crecer*, La Esfera de los Libros, Madrid 2002.

-, *A Inutilidade do Sofrimento*, A Esfera dos Livros, Lisboa 2006.

ARGYLE, M., *Psicología del comportamiento interpersonal*, Alianza Universidad, Madrid, 1978.

AUGER, L., *Vencer los miedos*, Sal Terrae, Santander, 1995.

-, *Ayudarse a sí mismo*, Sal Terrae, Santander, 1997.

-, *Ayudarse a sí mismo aún más*, Sal Terrae, Santander, 1998. BAKER, D., y STAUTH, c., *Lo que sabe la gente feliz*, Ufano, Barcelona, 2003.

BECK, A., *Con el amor no basta*, Paidós, Barcelona, 2003.

BERNARD, M. E., Y ELLIS, A., *Aplicaciones clínicas de la terapia racional emotiva*, D. D. B., Bilbao, 1990.

BERNSTEIN, D. A., Y BORKOVEC, T. D., *Entrenamiento en relajación progresiva*, D. D. B., Bilbao, 1983.

BROTHERS, J., *Cómo alcanzar sus objetivos con éxito*, Grijalbo, Barcelona, 1992.

CABALLO, V. E., *Teoría, evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales*, Promolibro, Valencia, 1989.

CHAPA, D., y SIMON, D., *Rejuvenecer y vivir más*, Vergara, Barcelona, 2002.

COSTA, M., Y LÓPEZ, E., *Manual para el educador social*, Ministerio de Asuntos Sociales, Madrid, 1991.

COVEY, S. R., *Primero lo primero*, Paidós, Barcelona, 1994.

- *Lo siete hábitos de la gente altamente afectiva*, Paidós, Buenos

Aires, 1997.

DAVIS, F., *La comunicación no verbal*, Alianza Editorial, Madrid, 1976.

-, McKAY, M., Y ESHELMAN, E. R., *Técnicas de autocontrol emocional*, Martínez Roca, Barcelona, 1987.

DYER, W., *Tus zonas erróneas*, Grijalbo, Barcelona, 1992.

-, *Tus zonas mágicas*, Grijalbo, Barcelona, 1994.

-, *Cómo controlar la ansiedad antes de que le controle a usted*, Paidós, Barcelona, 2000.

ECHEBURÚA, E., Y FENNÁNDEZ-MONTALVO, J., *Celos en la pareja: una emoción destructiva*, Ariel, Barcelona, 2001.

ELUS, A., *Ser feliz y vencer las preocupaciones*, Ediciones Obelisco, Barcelona, 2003.

-, CRAWFORD, T., *Cómo mejorar las relaciones íntimas*, Ediciones Obelisco, Barcelona, 2003.

FENSTERHEIM, H., y BAER, J., *No diga sí cuando quiera decir no*, Grijalbo, Barcelona, 1976.

FISHER, R., URY, W, Y PATTON, B., *Obtenga el sí*, Gestión 2000, Barcelona, 1996.

GOLEMAN, D., *Inteligencia emocional*, Kairós, Barcelona, 2002.

-, *La práctica de la inteligencia emocional*, Kairós, Barcelona, 2002.

GONZÁLEZ, J. lo, y LÓPEZ, L. A., *Sentirse bien está en tus manos*, Sal Terrae, Santander, 1999.

JACKSON, A. J., *Los diez secretos de la abundante felicidad*, Editorial Sirio, Barcelona, 2003.

KLEIN, S., *La fórmula de la felicidad*, Urano, Barcelona, 2004.

McENTEE, E., *Comunicación oral*, McGraw Hill, México, 1996.

MERRIL, S., *Vivir con alegría*, Ediciones Obelisco, Barcelona, 2002.

OUVARES, J., y MÉNDEZ, F., *Técnicas de modificación de conducta*, Biblioteca Nueva, Madrid, 1998.

RIBEIRO, lo, *Inteligencia aplicada*, Planeta, Barcelona, 2003.

:eno

SELIGMAN, M., *Aprenda optimismo*, Grijalbo-Mondadori, Barcelona, 1998.

-, *La auténtica felicidad*, Vergara, Barcelona, 2003.

SHARPE, R., *Sea usted asertivo*, Ediciones Obelisco, Barcelona, 2001.

SHELTON, N., y BuRTToN, S., *Haga oír su voz sin gritar*, FC Editorial, Madrid 2004.

SMITH, M., *Cuando digo no, me siento culpable*, Grijalbo, Barcelona, 1976.

TORRABELLA, P., *Inteligencia emocional en el trabajo*, Editorial Océano, Barcelona, 2003.

URRA PORTILLO, J., *Escuela práctica para padres*, La Esfera de los Libros, Madrid 2004.

VV.AA., *Educación con inteligencia emocional*, Plaza y Janés, Barcelona, 2000.

WATZLAWICK, P., *El arte de amargarse la vida*, Herder, Barcelona, 1990.

nos

rid,

:10

al

na

:0,

es

:1

r

1291

MAAIAJESÚSÁLAVA REYES A INUTILIDADE DO SOFRIMENTO

—...—· ” ,”

A INUTILIDADE DO SOFRIMENTO María Jesús Álava Reyes *Mais de 25 mil exemplares vendidos*

Já reparou na facilidade com que sofremos? Nas oportunidades que desperdiçamos quando nos fechamos num sofrimento inútil e prolongado?

Muitas pessoas sentem-se prisioneiras das suas rotinas. Repetem constantemente os mesmos erros que as fazem sentir-se mal. Vêm as dificuldades como obstáculos impossíveis de ultrapassar, em vez de perceberem as oportunidades fantásticas que nos oferecem. Contudo, é possível quebrar este ciclo vicioso e viver com mais ânimo, realismo e com a certeza de que podemos conduzir a nossa própria vida.

Afinal, acredita realmente que estamos nesta vida para sofrer? Será a vida assim tão difícil e a felicidade uma meta impossível de alcançar?

María Jesús Álava Reyes reúne neste livro reflexões, pautas de comportamento, exercícios de autocontrolo e numerosos testemunhos que nos ajudam a quebrar com o nosso sofrimento e a ver a vida, não como uma tragédia, mas como um presente cheio de oportunidades que temos de aproveitar dia após dia.

www.esferadoslivros.com